



10 VUOTTA TÄYTTÄNEIDEN KEHITYSVAMMAISTEN AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖISYYS VANHEMPIEN KOKEMANA

Opinnäytetyö

Elina Puustinen

**Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen suuntautumisvaihtoehto**

Hyväksytty ____.

Koulutusala: Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma	Suuntautumisvaihtoehto: Palveluohjauksen suuntautumisvaihtoehto
Työntekijä/tekijät: Elina Puustinen	
Työn nimi: 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyys vanhempien kokemana	
Päiväys: 29.11.2009	Sivumäärä/liitteet: 48/13
Ohjaaja/ohjaajat: Mervi Tikkanen	
Toimeksiantaja: Iisalmen kaupungin kehitysvammapalvelut	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin päiväkeskus Purjeessa tarjottavan 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumista vanhempien kokemana sekä palvelun tulevaisuuden tarvetta. Kaksiosaisen tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, toteutuuko asiakaslähtöisyys aamu- ja iltapäivätoiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa sekä työntekijöiden työotteessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös selvittää palvelun määrällistä tarvetta lähivuosina sekä vanhempien toiveita ja ajatuksia asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosa käsittelee koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan valtakunnallisista tavoitteita, joiden tulee toteutua myös erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevien lasten toiminnassa. Teoriaosa esittelee näkökulmia, joiden pohjalta asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Aineisto kerättiin haastattelemalla Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnan piirissä olleiden lasten vanhempia sekä lähettämällä kysely Edvin Laineen koulun kehitysvammaisten lasten huoltajille lukuun ottamatta haastatteluun osallistuneita. Teemahaastattelut analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä käyttäen ja kyselylomakkeet aineistolähtöisesti.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että vanhempien kokemukset aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumisesta ovat pääasiassa myönteisiä. Kehitettävää on päivittäisessä tiedonsiirrossa sekä työntekijöiden työasenteessa. Tulokset osoittavat, että toiminnan piiriin tulee vuosittain 1-2 uutta kehitysvammaista lasta. Toimeksiantaja voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia suunnitellessaan toiminnan toteutustapaa ja palvelun tarjonnan laajuutta. Kehitysvammaisten päiväkeskus Purje voi tutkimustulosten pohjalta kehittää aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyttä.</p>	
Avainsanat: Kehitysvammainen, koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta, asiakaslähtöisyys	
Luottamuksellisuus:	

Field of study: Social Services, Health and Sports	
Degree Programme: Degree Programme in Social Services	Option: Case Management
Author(s): Elina Puustinen	
Title of Thesis: The customer oriented approach of the morning and afternoon activities for the mentally disabled 10-year-olds as viewed by their parents	
Date: 29.11.2009	Pages/appendices:
Supervisor(s): Mervi Tikkanen	
Project/Partners: Mentally disabled area, Iisalmi city	
<p>Abstract:</p> <p>The purpose of the study was to examine the customer oriented approach of 10-year-old mentally disabled morning and afternoon activities by their parents and to give (the) answers of what future needs to services are. The research consisted of two parts. First I wanted to research if the customer oriented approach was realized in the morning and afternoon activities' planning and realization, also I wanted to know if it is realized in the workers' working methods. Secondly, my research examined the amount of services required in the following year and parents' wishes and ideas for improvement of customer oriented approach.</p> <p>The theory section includes the national goals of the schoolchildren's morning and afternoon activities. These have to come true also in the activities of the children's who need special support and guidance. The theory section introduces perspectives that can be used to study the customer oriented approach in Social and Health care. My research was qualitative. The material was collected by interviewing the parents whose children who participate in Purje's morning and afternoon activities and carrying out a questionnaire to mentally disabled's guardians of pupils of the Edvin Laine school except to the parents who I interviewed. The theme interviews were analysed by using theory-connected content analysis and the enquiries with material-based analysis.</p> <p>According to the study results, parents' experiences of the customer oriented approach were mainly positive. Things that need to be improved are the daily data transmission and workers' attitude to work. Results show that every year one to two new mentally disabled children come to take part in these activities. The commissioner can use the results of my study, when making further plans to develop the service.</p>	
Keywords: mentally disabled person, schoolchildren's morning and afternoon activity, customer oriented approach	
Confidentiality:	

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO.....	4
2 KOULULAISTEN AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINTA	6
2.1 Aamu- ja iltapäivätoimintaa koskeva lainsäädäntö ja toiminnan tavoitteet.....	7
2.2 Kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminta.....	9
2.3 Kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminta Iisalmessa	10
3 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALI- JA KEHITYSVAMMAHUOLLOSSA.....	14
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	19
4.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimustehtävät	19
4.2 Kohdejoukko ja tiedonkeruu menetelmät	20
4.3 Tutkimusaineiston keruu	21
4.4 Aineiston analysointi.....	24
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset.....	25
5 AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖISYYS VANHEMPIEN KOKEMANA.....	27
5.1 Asiakkuuden alkaminen	27
5.2 Vanhempien vaikutusmahdollisuudet	30
5.3 Lapsen saama hoito ja ohjaus.....	32
5.4 Työntekijöiden työskentelytavat	33
5.5 Asiakaslähtöisyyden kehittäminen aamu- ja iltapäivätoiminnassa	35
6 AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN TULEVAISUUDEN TARVE.....	37
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	40
8 POHDINTAA.....	43
LÄHTEET	47

LIITTEET

- Liite 1 Haastattelun saatekirje
- Liite 2 Teemahaastattelun runko
- Liite 3 Taustatietolomake
- Liite 4 Kyselyn saatekirje
- Liite 5 Kyselylomake
- Liite 6 Muistutus kirje
- Liite 7 Tutkimuslupa-anomus
- Liite 8 Tutkimuslupa
- Liite 9 Asiakkuuden prosessi

1 JOHDANTO

Opetusministeriön tilaamassa selvityksessä Esa Iivonen (2009, 59) toteaa, että koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan kehittämisen suurimpia haasteita on tarkoituksenmukaisen toiminnan järjestäminen erityistä tukea tarvitseville lapsille. Iivosen toimenpide-ehdotus on, että kuntakohtaisiin suunnitelmiin kirjattaisiin nykyistä yksityiskohtaisemmin erityistä tukea tarvitsevien lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestäminen, jotta yksilölliset tarpeet voidaan huomioida ja tarvittava tuki ja ohjaus järjestää.

Vuonna 1985 Iisalmessa aloitettiin 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten lasten iltapäivätoiminta, joka laajeni 2000-luvulla käsittämään myös hoidon ja ohjauksen aamulla ennen koulun alkamista. Vaikka kyseisellä kehitysvammaisten erityishuollon palvelulla on 20 vuoden aikana mahdollistettu lukuisten iisalmelaisten perheiden arjen sujuminen, ei toimintaa ole lainkaan tutkittu. Sen sijaan niin sanottujen normaalien koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta on ollut tutkimuksen kohteena niin valtakunnallisesti kuin kunnallisestikin.

Tutkimukseni toimeksiantaja, Iisalmen kaupungin kehitysvammahuollon palvelut halusi selvittää, kuinka moni kehitysvammainen lapsi 10 vuotta täytettyään tulee tarvitsemaan aamu- ja iltapäivätoimintaa lähivuosina. Määrällisen tarpeen lisäksi halusin tutkia kyseisen palvelun laatua, koska olen esimiehenä kehitysvammaisten päiväkeskus Purjeessa, joka tarjoaa lasten aamu- ja iltapäivätoimintaa.

Valitsin tutkimukseni näkökulmaksi asiakaslähtöisyyden toteutumisen vanhempien kokemana, koska toimintamme arvona turvallisuuden, eettisyyden ja ammatillisuuden ohella on asiakaslähtöisyys. Haastatteleamalla keväällä 2009 Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnassa mukana olleiden lasten vanhempia pyrin selvittämään, miten vanhempien mielestä asiakaslähtöisyys näkyy toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa sekä työntekijöiden työotteessa.

Selvittääkseni 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarvetta lähetin kyselylomakkeen niille kehitysvammaperheille, joiden lapsi oli virallisena oppilastilastointipäivänä (20.9.2008) Edvin Laineen koulun

kirjoilla. Kyselyn kohdejoukosta rajasin pois haastatteluun osallistuneet perheet. Selvitin kyselyssä myös mahdollisesti palvelun piiriin tulevien lasten hoidon ja ohjauksen tarvetta sekä vanhempien näkemyksiä palvelun kehittämiseksi.

Vuoden 2010 alusta aloittaa toimintansa Iisalmen, Kiuruveden, Sonkajärven ja Vierejän kuntien muodostama Ylä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Perustettavan kuntayhtymän tehtäviin tulee kuulumaan perustajakuntien kehitysvammaisten erityishuollon järjestäminen. Kehitysvammaisten erityishuoltona tarjottava aamu- ja iltapäivätoiminta tulee säilymään lähipalveluna kussakin kunnassa.

Tutkimukseni on valtakunnallisten suositusten (Iivonen 2009) sekä Ylä-Savossa tapahtuvan organisaatiomuutoksen vuoksi ajankohtainen. Toimeksiantaja voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia suunnitellessaan kehitysvammaisten erityishuoltona tarjottavan aamu- ja iltapäivätoiminnan toteutustapaa sekä palvelun sisältöä ja laajuutta. Purjeen asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi tarvitaan tietoa palvelun piirissä olevien ja palvelun piiriin tulevien vanhempien kokemuksista ja toiveista. Arvio palvelun piiriin tulevien lasten hoidon ja ohjauksen tarpeesta on tärkeä, jotta henkilöstömitoitus voidaan suunnitella tarvetta vastaavaksi.

2 KOULULAISTEN AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINTA

Suomessa kerhotoiminnan perusteet ulottuvat 1800-luvulle ja koululaitoksessa kerhotoimintaa on ollut 1920-luvulta saakka. Vuosikymmenien aikana kerhojen määrä kasvoi tasaisesti lainsäädännön ja toiminnalle osoitetun resurssin vuoksi. 1990-luvun alkupuolen lama heikensi koulujen kerhotoimintaa merkittävästi. Tämän vuoksi varsinkin ensimmäisen ja toisen vuosiluokan oppilaat joutuivat viettämään yksinäisiä iltapäiviä vanhempien ollessa töissä. (Suomu, Erkman & Havu 2005, 11; Iivonen 2009, 17.)

1990-luvun loppupuolella Eeva Ahtisaari ja professori Lea Pulkkinen virittivät julkisuudessa keskustelua, miten pienten koululaisten iltapäivät ilman aikuisen läsnäoloa vaikuttavat lapsen kasvuun ja kehitykseen. Käynnistyi vahva kansalaistoiminta. Seurakuntien ja kansalaisjärjestöjen järjestämää iltapäivätoimintaa laajennettiin eri hankkeiden rahoittamana. Huhtikuussa 1999 koululaisten iltapäivätoiminnan laajentaminen ja sisällön kehittäminen kirjattiin Paavo Lipposen II hallitusohjelmaan. (Suomu ym. 2005, 11; Iivonen 2009, 18.)

Etsiessäni taustatietoa tutkimukseeni yllätyin, että myös kansainvälisesti on kiinnitetty huomiota suomalaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestämiseen. Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD on todennut raportissa, etteivät järjestelyt vastaa niitä tarpeita, joita vanhempien työajan ja lyhyen koulupäivän yhteensovittaminen edellyttää. Opetusministeriö asetti lokakuussa 2001 työryhmän pohtimaan ja laatimaan ehdotuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestämiseksi. (Suomu ym. 2005, 12; Iivonen 2009, 18.)

Työryhmä esitti, että kaikille peruskoulun 1. ja 2. vuosiluokan oppilaille sekä erityisopetukseen otetuille oppilaille taataan oikeus osallistua päivittäiseen toimintaan välittömästi ennen koulupäivän alkua ja/tai sen jälkeen keskimäärin viisi tuntia päivässä. Vaihtoehtoisesti lapsella tulee olla oikeus osallistua kerhotoimintaan vähintään kerran viikossa tarpeen mukaan. (Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestäminen 2002, 21.)

2.1 Aamu- ja iltapäivätoimintaa koskeva lainsäädäntö ja toiminnan tavoitteet

Tutkiessani aamu- ja iltapäivätoiminnan lainsäädännöllistä taustaa, minulle konkretisoitui, miten monet lait vaikuttavat kyseisen palvelun toteuttamiseen. Aamu- ja iltapäivätoimintaa koskeva lainsäädäntö tuli voimaan 1.8.2004. Lainsäädännöllä haluttiin selkeyttää toiminnan tavoitteita ja sisältöjä sekä eri toimijoiden työnjakoa, toiminnan koordinoitua ja rahoitusta. Tavoitteena oli myös lisätä aamu- ja iltapäivätoiminnan suunnitelmallisuutta, jatkuvuutta ja laatua. (Suomu ym. 2005, 12.)

Perusopetuslakiin (628/1998) lisättiin aamu- ja iltapäivätoimintaa koskeva luku 8a (1136/2003) ja toimintaan sovellettavaksi tulivat perusopetuslain 40, 41, 43 ja 44 pykälät. Samaan aikaan tehtiin myös muutoksia opetus- ja kulttuuritoimen rahoitusta koskevaan lakiin (635/1998, muutos 1137/2003) sekä lasten kanssa työskentelevien rikostaustaa koskevaan lakiin (504/2002, muutos 1138/2003). Ohjaajien kelpoisuudesta säädettiin opetustoimen henkilöstön kelpoisuudesta annetun asetuksen (986/1998) 3 a luvussa (115/2004). Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajan ammattitutkinnon perusteet tulivat voimaan 1.1.2005. (Iivonen 2009, 19.)

Perusopetuslain (N:o 1998/628) mukaan kunta voi järjestää koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa ensimmäisen ja toisen vuosiluokan oppilaille sekä 17 pykälän 2 momentissa tarkoitetuille muiden vuosiluokkien oppilaille. Pykälässä 17 tarkoitetaan oppilaita, jotka tulee siirtää erityisopetukseen, mikäli opetusta ei voida vammaisuuden, kehityksen viivästymisen tai tunne-elämän häiriön tai muun varten otettavan syyn vuoksi muutoin järjestää. Lasten päivähoitolain (N:o 1973/36) mukaan päivähoitoa voidaan antaa oppivelvollisuusikäisille lapsille, mikäli erityiset olosuhteet sitä vaativat ja hoitoa ei ole muulla tavoin järjestetty. Laki ei määrittele lapsen yläikärajaa hoidon saamiseksi.

Kunta vastaa aamu- ja iltapäivätoiminnan kokonaisuudesta. Se voi järjestää toiminnan itse tai ostaa sen erilaisilta yksityisiltä tai julkisilta palvelujen tuottajilta. Asiakkailta perittävä maksu määräytyy sen mukaan, minkä lain puitteissa ja miten toiminta on järjestetty. Kaikissa tapauksissa toiminnan tulee pohjautua Opetushallituksen koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteisiin. (Kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminta.)

Perusopetuslain (N:o 1998/628) mukaan aamu- ja iltapäivätoiminnan tavoitteena on tukea kodin ja koulun kasvatustyötä, lapsen tunne-elämän kehitystä sekä eettistä kasvua. Toiminnan tulee myös edistää lapsen hyvinvointia ja tasa-arvoisuutta yhteiskunnassa. Aamu- ja iltapäivätoiminnalla pyritään ennaltaehkäisemään syrjäytymistä ja lisäämään lasten osallisuutta.

Aamu- ja iltapäivätoiminnan tulee tarjota lapselle suotuisa kasvuympäristö. Vanhempien kanssa toimivan yhteistyön edellytyksenä on avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus, keskinäinen kunnioitus ja kumppanuuteen perustuva työskentelytapa. Huoltajalla on ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta ja aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaaja tukee vanhempien kasvatustyötä. Vanhempien tulee voida vaikuttaa aamu- ja iltapäivätoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. (Suomu ym. 2005, 14 ; Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet 2004, 6.)

Lapsen tulee kokea olevansa hyväksytty ja ainutlaatuinen omana itsenään. Itsetunnon kehitystä tukevat onnistumisen ilo ja positiiviset kokemukset. Lapsen itseluottamus kasvaa perustellusta rohkaisemisesta ja kiittämisestä. Aamu- ja iltapäivätoimintaa tulee tarjota kiireettömässä ja turvallisessa ympäristössä, missä lapsi voi opetella ryhmässä sosiaalisia vuorovaikutustaitojaan sekä tunteiden käsittelyä. Pysyvät työntekijät oppivat tuntemaan lasta pidemmältä ajalta ja ihmissuhteiden pysyvyys kasvattaa lapsen turvallisuuden tunnetta. (Suomu ym. 2005, 15.)

Aamu- ja iltapäivätoiminnan eettisenä lähtökohtana on perusopetuksen arvopohja, jossa lapsi nähdään arvokkaana yksilönä. Lapsi on ikä- ja kehitysvaiheensa mukaisesti vastuullinen itsestään ja teoistaan. Vastuullisuuden ja vastavuoroisuuden opettelemisessa lapsi tarvitsee aikuisen tukea. Lapsen huomio tulee kiinnittää omaan ja toisten hyvinvointiin sekä oman käyttäytymisen seuraamukseen. Yhteisöllisyyden korostuminen heijastaa eettistä vastuuta, missä ristiriitoja voidaan käsitellä myönteisesti ja rakentavasti. (Suomu ym. 2005, 15; Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet 2004, 7.)

Aamu- ja iltapäivätoiminnan tulee edistää lapsen osallisuuden kokemusta siten, että lapsi saa osallistua toiminnan suunnitteluun ja tulla muutoinkin kuulluksi. Toiminnas-

sa otetaan huomioon lasten yksilölliset tarpeet sekä kehitystason mukainen ohjaus. Osallisuus ja tasa-arvo ehkäisevät syrjäytymistä, minkä vuoksi lapsen varhaiseen tukemiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. (Suomu ym. 2005, 15: Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet 2004, 8.)

Aamu- ja iltapäivätoiminnalla on merkittävä syrjäytymistä ehkäisevä tehtävä, sillä tutkimuksissa on todettu, että yksin oleminen ennustaa lapsen huonoa sopeutumista vanhempien sosiaalisesta asemasta riippumatta. Ohjatun toiminnan puute voi olla vakava riskitekijä lapsen kasvulle ja kehitykselle. Iltapäivätoiminnassa lapsen ei tarvitse olla yksin ja hän voi luoda positiivisia ystävyys-suhteita ikäisiinsä. (Iivonen 2009, 24.)

2.2 Kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminta

Kehitysvammaisten, kuten muidenkin erityistä tukea tarvitsevien lasten aamu- ja iltapäivätoiminta perustuu yleisiin tavoitteisiin ja sisältöihin. Lapsen yksilölliset tarpeet huomioidaan siten, että ne tukevat itsetunnon ja omatoimisuuden kehittymistä sekä sosiaalista kasvua. Aamu- ja iltapäivätoiminnan tulee antaa mahdollisuus koulutyön vastapainoksi virkistykseen ja lepoon. Toiminnan tulee sisältää tapahtumia, jotka tarjoavat lapselle onnistumisen kokemuksia. (Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet 2004, 10.)

Tilojen, välineiden ja muiden toimintaedellytysten tulee mahdollistaa turvallinen, terveellinen ja tarkoituksenmukainen toiminta huomioiden lasten kehitystaso ja yksilöllisen hoidon ja ohjauksen tarpeet. Erityistä tukea tarvitsevien lasten aamu- ja iltapäivätoiminta voidaan tarjota integroidussa ryhmässä tai omana toimintana, mikäli lasten erityistarpeet sitä vaativat. (Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet 2004, 10.)

Kehitysvammaisten erityishuollon tarkoituksena on edistää laissa tarkoitetun henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista sekä turvata hänen tarvitsema hoito ja muu huolenpito (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta N:o 1977/519). Tämän vuoksi 3.– 9. vuosiluokkien kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan katsotaan olevan erityishuoltoa, jonka tulisi olla kirjattuna lapsen erityishuolto-ohjelmaan. Kehitysvammaisten erityishuoltona annettava palvelu on maksutonta alle 16-vuotiaalle sen

lukuvuoden loppuun, jonka aikana lapsi täyttää 16 vuotta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista N:o 1992/734, 4 §).

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (N:o 1977/519) määrittelee kehitysvammaiseksi ihmisen, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi. Vamma tarkoittaa sellaista fyysistä tai psyykkistä vajavuutta, joka pysyvästi rajoittaa yksilön suorituskyyä.

Koska kehitysvammaisuus on laaja yläkäsite, tarkennan sitä Yhdysvaltain Kehitysvammaliiton, the American Association on Mental Retardation (AAMR) määritelmällä. Kehitysvammainen on henkilö, jonka toimintakyky on huomattavasti rajoittunut. Kehitysvammaisuudelle on ominaista keskimääräistä heikompi älyllinen toimintakyky, johon samanaikaisesti liittyy rajoituksia kahdessa tai useammassa seuraavista osa-alueissa: kommunikaatio, itsestään huolehtiminen, kotona asuminen, sosiaaliset taidot, yhteisössä toimiminen, itsehallinta, terveys ja turvallisuus, oppimiskyky, vapaa-aika ja työ. Kehitysvammaisuus ilmenee ennen 18 vuoden ikää. (Kehitysvammaisuus 1995, 11.)

Läheskään kaikki toimintojen rajoitukset eivät suoranaisesti johdu kehitysvammasta. Useimmilla kehitysvammaisilla ihmisillä on lisäsairauksia ja -vammoja, jotka entisestään heikentävät psykososiaalista toimintakykyä. Toisaalta osa lisävammoista ja -sairauksista on tarkoituksenmukaisin keinoin hoidettavissa ja kuntoutettavissa. On tärkeää selvittää toiminta-alueittain kehitysvammaisien taidot, sillä joillakin osa-alueilla kehitysvammainen saattaa olla hyvinkin taitava. Asianmukaiset, riittävät ja yksilöllisesti suunnitellut tukitoimet helpottavat kehitysvammaisien ihmisen selviytymistä elämän eri vaiheissa. (Kehitysvammaisuuden määritelmä.)

2.3 Kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminta Iisalmessa

Iisalmessa kehitysvammaiset lapset aloittavat oppivelvollisuutensa suorittamalla esiopetuksen päiväkodissa. Kehitysvammaisten lasten erityisopetus on Iisalmessa keskitetty Edvin Laineen kouluun, koska heidän opetuksensa vaatii eriyttämistä enemmän kuin peruskoulun yleisopetuksessa on mahdollista suorittaa. Opetus tapahtuu pien-

ryhmässä, jossa on opettajan lisäksi tarpeellinen määrä avustajia. Henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman (HOJKS) mukaan opetus tapahtuu joko oppiaineittain tai toiminta-alueittain. (Koistinen 2009.)

Kehitysvammaisten lasten iltapäivätoimintaa on järjestetty Iisalmessa erityishuoltona vuodesta 1985 alkaen. Palvelua on tarjottu aikuisten kehitysvammaisten päivätoimintaan tarkoitetuissa tiloissa päivätoiminnan ohjausresurssein. Vuosittain toimintaan on osallistunut keskimäärin viisi kehitysvammaista lasta. Viimevuosina palvelu on laajentunut käsittämään iltapäivätoiminnan lisäksi myös hoidon/ohjauksen aamulla ennen koulun alkamista. Aamutoiminnan kysyntään ovat vaikuttaneet vanhempien työllistyminen sekä perherakenteiden muuttuminen (yksinhuoltajuus). Palvelua myönnetään vanhempien työssäkäynnin tai opiskelun mahdollistamiseksi sekä sosiaalisista syistä. (Kainulainen 2009.)

Tällä hetkellä Iisalmessa kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoimintaa tarjotaan eri toimipaikoissa riippuen lapsen iästä. Esiopetuksessa olevat kehitysvammaiset saavat tarvitsemansa hoidon ja ohjauksen päiväkodista. Alle 10-vuotiaille kehitysvammaisille lapsille aamu- ja iltapäivätoimintaa järjestetään Edvin Laineen koulussa ja 10 vuotta täyttäneille päiväkeskus Purjeessa. (Iisalmen kaupungin talousarvio vuodelle 2009, 81 ja 92.)

Työpaikkani, kehitysvammaisten päiväkeskus Purje sijaitsee kaupungin ydinkeskustassa osoitteessa Meijerikatu 1. 400 neliön tilat on saneerattu vuosina 2001–2002 nimenomaan kehitysvammaisten erityishuollon palvelujen tarpeisiin. Suunnittelussa on huomioitu tilojen monikäyttöisyys, esteettömyys, ergonomia (kattonosturi, portaattomasti säädettävät tasot) sekä ryhmä- ja yksilöohjaus. Aamu- ja iltapäivätoiminnassa ryhmätilojen lisäksi käytetään yksilölliseen lepoon ja rauhoittumiseen tähti-huonetta, jonka kattoon on laitettu valokuidusta ”tähtitaivas”. Lasten käytössä ovat myös ATK-tila sekä kosteuseristetty huone, jonka kaakeloituun seinään voi maalata sormiväreillä. Välipala nautitaan opetuskeittiössä.

Johtamassani kehitysvammaisten päiväkeskus Purjeessa työskentelee lisäkseni 5 ohjaajaa, lähihoitaja, erityisavustaja, hoitoapulainen sekä työllisyysvaroin palkattu avustaja. Päiväkeskus on avoinna 7.45-17 välisen ajan tarjoten aikuisten kehitysvammais-

ten päivätoimintaa sekä 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten lasten iltapäivätoimintaa viitenä päivänä viikossa. Erityisavustajan työpanos jakaantuu Purjeen ja Edvin Laineen koulun välillä siten, että erityisavustaja aloittaa työpäivän koulussa ja siirtyy lasten mukana Purjeeseen kello 14 jälkeen. Erityisavustajan lisäksi iltapäivätoimintaa ohjaa 1–3 työntekijää riippuen toimintaan osallistuvien lasten lukumäärästä sekä hoidon ja ohjauksen tarpeesta. Ennen koulun alkamista tapahtuvasta aamutoiminnasta huolehtivat Purjeen ohjaajat.

Olemme ottaneet käyttöön toimintamallin, jossa vanhemmat ilmoittavat kirjallisesti aamu- ja iltapäivätoiminnan tarpeesta Purjeeseen kolmeksi viikoksi kerrallaan. Tarpeen ilmoittaminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta työvuorolistoja suunniteltaessa voidaan toimintaan varata tarpeellinen määrä ohjausresurssia. Perusturvalautakunnan päätöksen (4.2.2009, 21 §) mukaan kirjallisesti annettuun ilmoitukseen tulevasta muutoksesta on ilmoitettava seitsemän päivää ennen tapahtuman ajankohtaa Purjeeseen, jotta ohjausresurssi voidaan kohdentaa uudelleen.

Aamu- ja iltapäivätoiminnan toiminta-ajat suunnitellaan vanhempien ilmoittaman palvelun tarpeen perusteella. Aikaisintaan toiminta voidaan aloittaa kello 6.45 ja iltapäivästä hoitoa/ohjausta voidaan tarjota enintään kello 17.00 saakka, jotta ohjaajien työpanos sekä aikuisten päivätoimintaan että koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaan saadaan riittämään.

Toimikauden alussa neuvottelen Edvin Laineen koulun apulaisrehtorin kanssa, mihin aikaan iltapäivätoimintaan osallistuvat lapset saapuvat Purjeeseen. Jos lapsen koulu päättyy kello 14, hän pystyy heti siirtymään kyydityksissä iltapäivätoimintaan. Mikäli koulu loppuu ennen kello 14:ää, suora siirtymä Purjeeseen on ongelmallista, koska Purjeen ohjausresurssi on kohdennettuna aikuisten kehitysvammaisten päivätoimintaan. Lasten terapiat yritetään sovittaa koulun loppumisen ja iltapäivätoiminnan alkamisen väliin tai sovitaan, että lapsi on koululla avustajan kanssa odottamassa kello 14:n kuljetusta. Yksilöllisen tarkastelun pohjalta voidaan myös sopia, että lapsi tulee aikaisemmin Purjeeseen ja osallistuu aikuisten ryhmätoimintaan.

Purjeessa tarjottavan aamu- iltapäivätoiminnan arvoina ovat turvallisuus, eettisyys, ammatillisuus ja asiakaslähtöisyys. Aamu- ja iltapäivätoiminnassa huolehditaan lapsen

perustarpeiden tyydyttämisestä sekä annetaan mahdollisuus virikkeelliseen yksilö- ja ryhmätoimintaan. Toiminnan sisältö suunnitellaan lasten yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Jonkun lapsen kohdalla se on enemmänkin hoivaa ja huolenpitoa huomioiden lapsen osallisuus, omatoimisuuden edistäminen sekä kuntoutukselliset seikat. Joidenkin lasten kohdalla toiminta tuo vastapainoa koulutyölle tarjoten mahdollisuuden lepoon ja virkistykseen. Sekä aamu- että iltapäivätoiminnassa lapselle tarjotaan välipala. Joustavilla järjestelyillä pyritään edistämään perheiden arjen sujuvuutta sekä tukemaan vanhempia kasvatustehtävässään.

3 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALI- JA KEHITYSVAMMAHUOLLOSSA

Asiakaslähtöisyydellä on monia määritelmiä riippuen tieteenalasta, kulttuurista ja siitä tarkastellaanko käsitettä organisaatiotasolla, toiminnan tasolla vai ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutuksen tasolla (Pitkälä, Savikko & Rautasalo 2005, 99). Lehdon (2000, 39) mukaan asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa rakentuu useiden tekijöiden varaan kuten ammattikuntien periaatteisiin, asiakkaiden vaikutus- ja palautemahdollisuuksiin sekä poliittisten päättäjien ja johtajien haluun edellyttää asiakaslähtöisyyttä.

Pääministeri Paavo Lipposen II hallitusohjelma (1999) nosti asiakaslähtöisyyden johtavaksi periaatteeksi, jolla mitataan sosiaali- ja terveystalouden laatua. Laki sosiaali- huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (N:o 22.9.2000/812) pyrkii edistämään asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Asiakasta on kohdeltava niin, että hänen ihmisarvoa ei loukata ja hänen yksilöllisyytensä kunnioitetaan. Palvelua toteutettaessa huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Myös alaikäisen toivomukset ja mielipide on selvitettävä hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

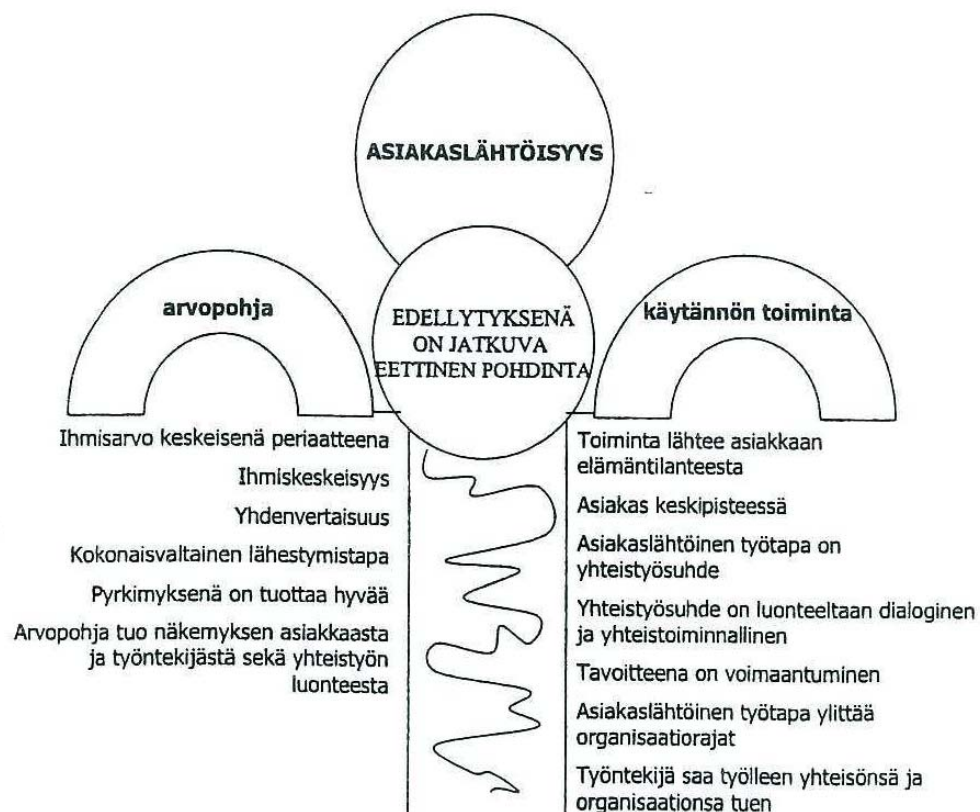
Kiikkala (2000, 116) tarkastelee asiakaslähtöisyyttä sairaanhoitajilta keräämien kirjallisten kuvausten mukaisesti neljästä näkökulmasta, jotka kietoutuvat toisiinsa sisältäen koko asiakastyötä koskevan eettisen velvoitteen. Näkökulmat ovat:

- Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana.
- Asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta.
- Asiakaslähtöisyys näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta.
- Asiakaslähtöisyys näkemyksenä työntekijästä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata toiminnan arvoperustana, jossa ihminen kohdataan omana yksilönä. Asiakkaan ihmisarvoa kunnioitetaan ja hänen kanssaan tehdään työtä neuvotellen ja sopimuksia tehden. Työskentelyssä korostuu yhdenvertaisuus ja aitous. (Kiikkala 2000, 116.)

Asiakaslähtöisyys ilmenee näkemyksenä asiakkaasta ainutkertaisena yksilönä ja oman elämänsä asiantuntijana. Hän on tietävä, tahtova, tunteva ja aktiivisesti valintoja tekevä ihminen, jolla on voimavaroja ja mahdollisuuksia. Asiakasta tuetaan tarpeen mukaan. Asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään myös perheen jäsenenä, omaisena, yhteisön jäsenenä ja ikäryhmänsä edustajana. Makrotasolla asiakas on seutukuntansa ja koko yhteiskunnan jäsen. Asiakasta ei siis kohdata irrallisena kontekstistaan. (Kiikkala 2000, 117–118.)

Kiikkalan (2000, 118–119) mukaan asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata myös näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta sekä työntekijästä. Työntekijä osoittaa olevansa juuri asiakasta varten kuunnellen, keskustellen ja auttaen. Työntekijä ja asiakas toimivat yhdenvertaisina ihmisinä vuorovaikutteisesti mahdollisuuksia etsien ja sopimuksia tehden. Työntekijä kuuntelee asiakkaan esittämiä asioita hoidon tarpeesta olemalla läsnä aidosti ihmisenä ja ammattilaisena.



KUVIO 1. Asiakaslähtöisyys (Sorsa 2002, 67)

Sorsa (2002) määrittelee asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstön kirjallisten kuvausten perusteella. Sorsan (2002, 68) mukaan asiakaslähtöisyys (kuvio 1) sosiaali- ja terveyspalveluissa tarkoittaa toimintaa, joka perustuu ihmisarvoon ja yhdenvertaisuuteen. Asiakaslähtöisyys ilmenee sekä ajattelun että toiminnan tasolla ja työ edellyttää jatkuvaa eettistä pohdintaa. Asiakaslähtöinen työ joustaa ja muuttuu asiakaskohtaisesti organisaatorajat ylittäen niin, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä työntekijä on läsnä sekä asiantuntijana että ihmisenä ja hän saa työnsä organisaationsa ja työyhteisönsä tuen. Asiakkaan ja työntekijän välistä on yhteistyösuhdetta kuvaa dialoginen ja yhteistoiminnallinen työskentelytapa. Yhteistyön tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen tukeminen ja vahvistaminen, voimaantuminen.

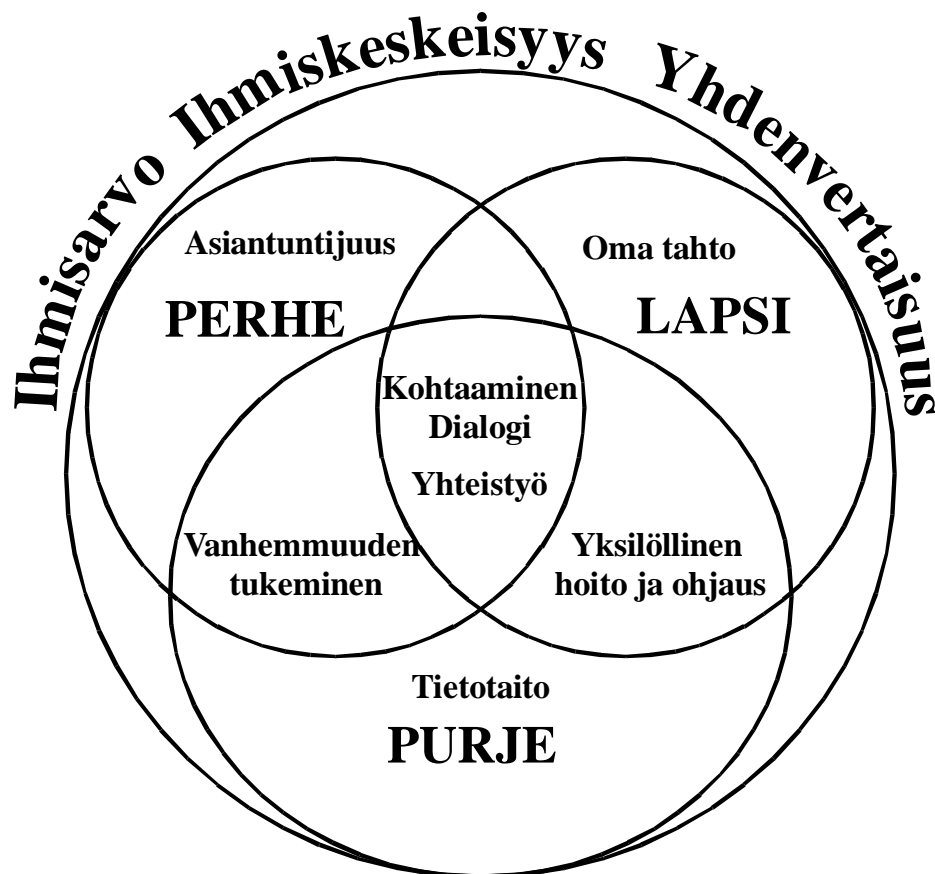
Kiikkalan (2000) ja Sorsan (2002) asiakaslähtöisyyden määritelmät sisältävät samoja perusajatuksia, mutta käsitteiden käyttö poikkeaa hiukan toisistaan. Kiikkala kuvaa asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä neuvottelevaksi kun taas Sorsa luonnehtii sitä yhteistoiminnalliseksi ja dialogiseksi. Kiikkala kuvaa asiakasta voimaa ja voimavaroja omaavana yksilönä, jota tuetaan tarpeen mukaisesti. Sorsan määritelmän mukaan asiakaslähtöinen työ tähtää asiakkaan voimaantumiseen.

Asiakaslähtöisyys kehitysvammahuollossa pohjautuu kehitysvammaisen ihmisen omiin lähtökohtiin, elämyksiin ja tarpeisiin (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 167). Tämä saattaa sisältää ristiriitoja objektiivisen ja subjektiivisen tarpeen määrittelyn välillä. Objektiivinen, asiantuntijalähtöinen tarpeen määrittely ei aina huomioi riittävästi asiakkaan omaa tahtoa ja toisaalta subjektiivinen, asiakaslähtöinen tarpeen määrittely ei välttämättä anna luotettavaa kokonaiskuvaa asiakkaan taidoista ja tuen tarpeesta. Tämän vuoksi asiakaslähtöisyys kehitysvammahuollossa tulee nähdä vähintään kahden ihmisen välisenä vuorovaikutusprosessina, jossa tarvittaessa käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä. (Miettinen 2009, 7.)

Kehitysvammahuollossa pyritään asiakaslähtöiseen työtapaan, jossa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Yhteistyön perustana on asiakkaan täysivaltainen osallistuminen. Palvelujen yhteensovittamisessa suhtaudutaan asiakkaaseen ja hänen läheisiinsä kunnioittavasti, heitä kuunnellaan ja heidän toiveensa otetaan vakavasti. (Pietikäinen & Seppälä 2005, 10–11; Kaukola 2002, 3.)

Lapsiperheiden kohdalla asiakkuus-käsite laajentuu kehitysvammaisesta lapsesta käsittämään koko perhettä. Palvelun tarve nousee pohdinnasta, miten jokainen perheenjäsen yksilönä ja perhe kokonaisuutena voi elää toiveidensa mukaista elämää – osallistua, harrastaa, olla tekemisissä toisten ihmisten kanssa, tehdä työtä, opiskella ja käydä ostoksilla. (Kaukola 2002, 8.)

Kehitysvammaisten päiväkeskus Purjeessa tarjottavan aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata Kiikkalan ja Sorsan käyttämin käsittein (kuvio 2). Purjeessa tehtävä työ pohjautuu sosiaalityön eettisiin periaatteisiin, jossa korostuvat ihmisarvo, yhdenvertaisuus ja ihmiskeskeisyys.



KUVIO 2. Asiakaslähtöisyys Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnassa

Toiminta lähtee asiakkaan elämäntilanteesta. Perheen kehitysvammainen lapsi tarvitsee aamu- ja iltapäivätoimintaa vanhempien arjessa selviytymisen, työssä käynnin tai opiskelun vuoksi. Purjeen työntekijöillä on sosiaali- ja kehitysvammahuollon substanssiosaamista. Vanhemmat puolestaan ovat lapsensa hoivan ja huolenpidon asiantuntijoita ja tietävät kehitysvammaisuuden vaikutukset perheen elämään. Avoimessa vuorovaikutuksessa pyritään yhdistämään työntekijän osaaminen ja vanhemman asiantuntijuus siten, että yhdessä löydetään tarkoituksenmukainen tapa toteuttaa aamu- ja iltapäivätoimintaa niin, että se pystyy vastaamaan lapsen ja perheen yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakaslähtöinen aamu- ja iltapäivätoiminta kulminoituu lapsen, vanhempien ja työntekijöiden päivittäiseen kohtaamiseen. Asiakaslähtöinen työ edellyttää jatkuvaa dialogia vanhempien kanssa sekä organisaatorajat ylittävää yhteistyötä. Päivittäisen työn keskipisteenä on tietävä, tahtova ja valintoja tekevä kehitysvammainen lapsi.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Sain idean opinnäytetyöhöni Iisalmen kaupungin kehitysvammahuollon johtajalta, joka halusi saada tietoa, kuinka moni Edvin Laineen koulua käyvä kehitysvammainen lapsi tarvitsee 10 vuotta täytettyään aamu- ja iltapäivätoimintaa. Itseäni puolestaan kiinnostivat vanhempien kokemukset kyseisestä palvelusta asiakaslähtöisyyden toteutumisen näkökulmasta. Näiden ajatuksien yhdistelmänä syntyi kaksiosainen opinnäytetyöni.

4.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimustehtävät

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen. Mielestäni kyseinen tutkimusmenetelmä sopii opinnäytetyöhöni, koska on tärkeää, että tutkittavien kokemukset ja ajatukset pääsevät esille. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija paneutuu tutkimuksen kohteena olevien ihmisten tapaan tarkastella asioita. Tutkija kunnioittaa empiiristä maailmaa juuri sellaisena kuin se ilmenee kuvaten totuudenmukaisesti tutkimusaineistosta saatua tietoa. (Hämäläinen 1987, 2–3.)

Ensimmäinen tutkimustehtäväni oli tutkia Purjeessa tarjottavan 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumista vanhempien kokemana. Pyrin myös selvittämään, mitä toiveita vanhemmilla on toiminnan sisällön ja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Tutkimusongelmana oli selvittää, miten vanhempien mielestä asiakaslähtöisyys näkyy aamu- ja iltapäivätoiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja työntekijöiden työotteessa. Jaoin tutkimusongelman kolmeen tutkimuskysymykseen, jotka pohjautuvat Kiikkalan (2000) asiakaslähtöisyyden tarkastelunäkökulmiin.

1. Miten vanhemmat pystyvät vaikuttamaan aamu- ja iltapäivätoiminnan sisältöön?
2. Miten vanhempien mielestä lapsen yksilölliset tarpeet on huomioitu aamu- ja iltapäivätoiminnassa?
3. Miten vanhemmat kuvailevat Purjeen työntekijöiden työskentelytapoja?

Tutkimuskysymykset ovat tutkimusongelmaan nähden relevantteja, koska asiakaslähtöisen työn tulee lähteä liikkeelle ja edetä joustavasti asiakkaan esittämistä tarpeista.

Tutkimuskysymysten avulla tuli myös selvittää, toteutuuko työntekijöiden arjen työskentelyssä asiakaslähtöinen työote.

Toinen tutkimustehtäväni oli selvittää aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarvetta. Tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka moni Edvin Laineen koulua käyvä kehitysvammainen lapsi tarvitsee 10 vuotta täytettyään aamu- ja iltapäivätoimintaa. Pyrin työssäni selvittämään lähivuosien palvelun tarpeen laajuutta, lasten hoidettavuutta sekä vanhempien toiveita ja odotuksia. Tutkimuskysymykset jakaantuivat kyseilylomakkeella seuraaviksi kokonaisuuksiksi:

1. Missä laajuudessa lapsi tarvitsee aamu- ja iltapäivätoimintaa 10 vuotta täytettyään?
2. Millaista hoitoa ja ohjausta palvelun piiriin tuleva lapsi tarvitsee liikkumisessa, päivittäisessä toiminnassa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja valvonnassa?
3. Millaisia ajatuksia ja toiveita vanhemmilla on aamu- ja iltapäivätoiminnan kehittämiseksi?

Tutkimuskysymyksillä tuli määrällisen tarpeen lisäksi selvittää palvelun tarpeen laajuutta ja lasten hoidettavuutta, jotta tulevana vuosina pystytään kohdentamaan tarpeellinen määrä ohjausresurssia aamu- ja iltapäivätoimintaan. Asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi tuli selvittää vanhempien ajatuksia ja toiveita palvelusta.

Tutkimukseni tavoitteena oli tuottaa pohjatietoa toimeksiantajalle pohdittaessa 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestämistapaa, toiminnan sisältöä ja laajuutta sekä talouden suunnittelua. Tutkimukseni tarkoituksena oli siis selvittää, onko kehitysvammaisten päiväkeskus Purjeessa tarjottava aamu- ja iltapäivätoiminta asiakaslähtöistä ja kuinka toimintaa voidaan kehittää asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Tutkimuksessani tarkoituksena oli myös selvittää aamu- ja iltapäivätoiminnan palvelun tarvetta lähivuosina.

4.2 Kohdejoukko ja tiedonkeruu menetelmät

Ensimmäisen tutkimustehtäväni kohdejoukon muodostivat keväällä 2009 päiväkeskus Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnassa mukana olleiden lasten vanhemmat. Halusin koota vanhempien kokemuksia toiminnan asiakaslähtöisyydestä ja valitsin tiedonke-

ruumenetelmäksi teemahaastattelun. Haastattelussa olen suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelussa voin syventää ja täsmentää kysymyksiä sekä saada esille vastausten taustalla olevia ajatuksia. Haastattelutilanteessa voin havainnoida haastateltavaa jolloin ei-kielelliset vihjeet auttavat ymmärtämään verbaalista vastausta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä haastattelulla, kyselyllä, havainnoimalla tai keräämällä tietoa erilaisista dokumenteista. Eri menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain, vaihtoehtoisina tai eri tavoin yhdistettynä tutkittavan ongelman mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 73.)

Toisen tutkimustehtäväni kohdejoukon muodostivat virallisena tilastointipäivänä (20.9.2008) Edvin Laineen koulua käyneiden kehitysvammaisten lasten huoltajat luokkaan ottamatta haastatteluun osallistuneita. Selvittääkseni aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarvetta valitsin tiedonkeruumenetelmäksi kyselyn. Kysely on käyttökelpoinen silloin, kun pyritään kokoamaan konkreettia tietoa nopealla aikataululla (Hirsjärvi & Hurme 2001, 37).

4.3 Tutkimusaineiston keruu

Haastattelulla kootaan laadullista aineistoa, joka perustuu ihmisten omin sanoin tuottamiin kuvauksiin. Onnistuminen riippuu haastateltavan kyvystä ilmaista verbaalisti kokemuksiaan sekä tutkijan kyvystä luoda haastateltavaan luottamuksellinen ja avoin suhde. (Hämäläinen 1987, 27–28.) Haastateltavat tulee valita harkiten. On tärkeää, että haastatteluun osallistuvilla on kokemusta ja tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 88.)

Valitsin haastatteluun keväällä 2009 Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnassa mukana olleiden lasten vanhemmat. Kohdejoukon viisi lasta olivat olleet Purjeen palvelun piirissä 2–6 vuoden ajan. Lähes kaikki lapset (4/5) olivat osallistuneet iltapäivätoimintaan säännöllisesti 3–5 päivänä viikossa. Lisäksi kaksi lasta oli satunnaisesti tarvinnut aamutoimintaa ennen koulun alkamista.

Teemahaastattelussa aihepiirit, teema-alueet on määritelty etukäteen. Kysymyksiä ei ole tarkkaan muotoiltu vaan teemat ovat ikään kuin tukilista käsiteltävistä asioista. Haastattelija varmistaa, että etukäteen mietityt teemat käydään haastattelussa läpi tilanteeseen sopivassa järjestyksessä. Teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin korostaen heidän tulkintojaan ja asioille antamiaan merkityksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 87; Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Aloitin teemahaastattelurungon tekemisen maaliskuussa ja muokkasin sitä edelleen huhtikuussa tutustuttuani Kiikkalan (2000) ja Suorsan (2002) kuvauksiin asiakaslähtöisyydestä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Testasin haastattelurungon toimivuutta haastatteleamalla perhettä, jonka lapsi oli ollut Purjeen iltapäivätoiminnassa satunnaisia jaksoja kuuden vuoden aikana. Koehaastattelun jälkeen itse teemat pysyivät samoina, mutta lisäsin runkoon toiminnan aloittamiseen liittyviä tarkentavia alakohtia.

Haastattelun etuna on joustavuus. Haastattelija voi toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanoja ja käydä keskustelua sekä käsitellä aihepiirejä sopivassa järjestyksessä. Pyrkimyksenä on saada mahdollisimman paljon tietoa asiasta teemahaastattelun avulla. Tämän vuoksi on hyvä, että haastattelukysymykset annetaan etukäteen haastateltavalle tutustuttavaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75.)

Kehitysvammaisten päiväkeskus Purjeessa pidettiin 12.5.2009 kotiväen ilta. Paikalle saapui kohdejoukon perheistä neljä. Kerroin vanhemmille tutkimustyöstäni ja korostin tulosten merkitystä asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Annoin vanhemmille saatekirjeen (liite 1), teemahaastattelurungon (liite 2) sekä taustatietolomakkeen (liite 3). Sovimme, että vanhemmat tutustuvat rauhassa saamaansa materiaaliin ja samalla miettivät, haluavatko osallistua tutkimukseen. Kotiväenillasta puuttuneen perheen vanhemmille lähetin materiaalin postissa samana iltana.

Soitin viikon kuluessa perheille ja sain kuulla, että kaikki halusivat osallistua tutkimukseen. Kerroin, että tallennan haastattelun digitaaliselle äänittimelle. Teemahaastattelussa tallentaminen auttaa luontevaan ja sujuvaan keskusteluun ilman kynää ja paperia. Vaikka tallentaminen aluksi jännittääkin haastateltavaa, unohtaa hän pian laitteen läsnäolon. Nauhoittaminen mahdollistaa keskustelun vivahteiden, äänen painojen ja tunneilmaisujen tallentamisen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 92.)

Vanhemmat valitsivat haastattelupaikaksi päiväkeskus Purjeen. Haastattelut pidettiin touko-kesäkuussa 2009. Digitaalisen äänittimen aiheuttaman jännityksen haihduttua haastattelut sujuivat leppoisasti. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 45 minuuttia. Yhdestä perheestä haastatteluun osallistuivat molemmat vanhemmat, yhdestä perheen isä ja loput haastateltavat olivat perheen äitejä.

Saadakseni tutkimustietoa kehitysvammaisten erityishuoltona annettavan aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarpeesta, palvelun piiriin tulevien lasten hoidettavuudesta sekä vanhempien toiveista suoritin kyselyn. Kohdejoukkona olivat tilastointipäivänä (20.9.2008) Edvin Laineen koulua käyneiden kehitysvammaisten lasten vanhemmat lukuun ottamatta haastatteluun osallistuneita, eli yhteensä 16 perhettä.

Kyselyn etuna ovat nopeus sekä vaivaton tiedon saanti. Haittana voidaan pitää sitä, että tutkija ei voi tietää, onko vastaaja ymmärtänyt täysin kysymykset ja kuinka huolellisesti hän on vastannut niihin. Tutkimuksen tiedon saannin kannalta kyselyn suurimpana haittana pidetään katoa. Kysely voidaan toteuttaa postikyselynä tai lähettämällä kyselylomakkeet jonkin organisaation, yhteisön tai instituution välityksellä, jolloin vastausprosentin on todettu olevan korkeampi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 184–185.)

Käytin kyselylomakkeessa sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Hirsjärven ym. (2004, 190) mukaan avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin. Vastaukset osoittavat, mikä on keskeistä ja tärkeää vastaajan ajattelussa. Monivalintakysymykset puolestaan tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia ja vastausten vertailtavuus on helpompaa.

Vein saatekirjeet (liite 4) ja kyselylomakkeet (liite 5) Edvin Laineen koululle, josta avustajat huolehtivat ne lasten reppuvihkojen väliin. Vanhemmilla oli viikko aikaa vastata kyselyyn ja täytetyn lomakkeen tuli palautua koululle lapsen mukana viimeistään 15.5.2009. Ensimmäisen lomakkeen palauduttua erityisavustaja huomasi, että vastauskuoria ei oltu lähetetty koteihin. Vastauskuoret laitettiin lasten repuisissa vanhemmille.

Erityisavustaja toi vanhempien lähettämiä suljettuja vastauskuoria Purjeeseen sitä mukaa kun niitä palautui koululle. Määräaikaan mennessä sain 11 palautusta, minkä vuoksi lähetin vielä 25.5.2009 lasten mukana koteihin pyynnön (liite 6) kyselyyn vastaamisesta. Viimeisellä viikolla ennen koulujen kesälomaa palautui kolme kyselyä, joten kohdejoukon 16 perheestä 14 vastasi kyselyyn.

4.4 Aineiston analysointi

Haastattelujen analysoinnin tarkoituksena on luoda sanallinen selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineistolähtöisessä analyysissä aineisto ensin pelkistetään, sitten se klusteroidaan eli ryhmitellään ja lopuksi abstrahoidaan eli muodostetaan teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 110–111.) Aineiston litterointi (puhtaaksikirjoitus) sanasta sanaan ei ole välttämätöntä teemahaastattelussa. Litterointi voi tapahtua teema-aluittain, jolloin tutkijan on pyrittävä löytämään haastatteluvastauksen olennainen sisältö. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 142.)

Kuuntelin teemahaastattelun äänitteet mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Purin numeroimani äänitteen sisältämän tiedon kirjoittamalla kuhunkin haastatteluteemaan liittyviä tiivistettyjä ilmaisuja. Mikäli jo käsitellystä teemasta syntyi keskustelua uudelleen, merkitsin ylös digitaalisen ajan huomioidakseni, että teemaan palattiin useampaan otteeseen haastattelun eri vaiheissa. Joitakin värikkäitä ilmaisuja en pystynyt tiivistämään vaan kirjoitin ne sanatarkkaan ylös. Teemoittain litteroitua aineistoa tuli 12 sivua.

Haastattelujen analysoinnissa käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Analysointi ei sinällään kerro tutkimuksen tuloksia, vaan synteisien apuna käyttäen pyritään kokoaamaan yhteen aineistosta nousseet pääseikat. Aineiston analysoinnin päämääränä on pyrkimys saada mahdollisimman selkeä vastaus tutkimustehtäviin. (Hirsjärvi ym. 2004, 214.)

Kyselyt analysoin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Koska vastauksia oli lukumääräisesti vähän, kokosin kunkin kysymyksen vastaukset erilliselle paperille, minkä pohjalta aloin kirjoittamaan tutkimustekstiä tutkimuskysymysten mukaisesti. Osa vastauksista edellytti laskemista. Saatua tulosta en ilmoittanut raportissa prosentteina

vaan numeroina kirjoittamalla esimerkiksi ”suurin osa kyselyyn vastanneista (10/14)”. Aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarpeen kokosin taulukkomuotoon.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tarkastellaan ensin, kuinka hyvin koottu aineisto vastaa empiiristä maailmaa ja kuinka luotettavan kuvan se maailmasta antaa. Johtopäätösten luotettavuudessa voidaan tarkastella loogista johdonmukaisuutta sekä niiden vastaavuutta tutkimuksen kohteena olevaan todellisuuteen. (Hämäläinen 1987, 57.)

Jokainen tutkimus sisältää lukuisia kohtia, joissa tutkijan tulee käyttää eettistä pohdintaa. Näitä ovat tutkimuslupaan liittyvät kysymykset, tutkimusaineiston keruuseen liittyvät ongelmat, tutkimuskohteen hyväksikäyttö, osallistumiseen liittyvät ongelmat sekä tutkimuksesta tiedottaminen. (Eskola & Suoranta 1998, 52–53). Anoin tutkimuslupaa sosiaalityön johtajalta (liite 7). Tutkimukseni luotettavuuden ja eettisyyden korostamiseksi lähetin hänelle luettavaksi tutkimussuunnitelmani. Sain tutkimusluvan (liite 8), jonka myötä sitouduin noudattamaan sosiaalityön salassapitosäännöksiä.

Virallisena oppilastilastointipäivänä (20.9.2008) Edvin Laineen koulun erityisopetuksessa oli 22 kehitysvamma-diagnoosilla olevaa lasta. Kyseisten lasten vanhemmista kuusi (mukaan lukien koehaastattelu) osallistui teemahaastatteluun ja 14 palautti täytetyn kyselylomakkeen. Sain tutkimustietoa lähes koko kohdejoukolta (20/22), mikä lisää tutkimukseni luotettavuutta. Suuri osallistumisprosentti kertoo myös siitä, että vanhemmat pitävät tutkittavaa asiaa tärkeänä.

Ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavalla tulee olla oikeus kieltäytyä tutkimuksesta, keskeyttää mukanaolonsa tai jälkikäteen kieltää itseään koskevan aineiston käsittely tutkimuksessa. Tutkijan on varmistettava, että tutkimukseen osallistujat tietävät, mistä tutkimuksessa on kyse ja mitkä ovat tutkimuksen tavoitteet sekä käytettävät menetelmät. Tutkimustiedot ovat luottamuksellisia ja tutkimukseen osallistujien tulee pysyä nimettöminä. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 128–129.)

Kotiväen illassa sekä teemahaastattelurungon ja kyselylomakkeen saatekirjeissä selitin tutkimukseni tarkoitusta ja sitä, mihin tutkimukseni tuloksia tullaan käyttämään. Korostin osallistumisen vapaaehtoisuutta mutta toisaalta toin esille, kuinka merkittävää tuloksen kannalta on, että mahdollisimman moni kohdejoukostani osallistuisi tutkimukseen. Informoin vastausten käsittelyn luotettavuudesta ja siitä, että tutkimukseni lopuksi tuhoan aineiston polttamalla.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on tutkimuksen keskeinen tutkimusväline. Tutkija joutuu koko ajan pohtimaan valintojaan ja siksi pääasiallinen luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse. (Eskola & Suoranta 1998, 211.) Koska minulla ei ole kokemusta tutkimuksen teosta, paneuduin huolellisesti laadullisen tutkimuksen teorian tietoon ja eri tutkimusmenetelmiin. Valitsin menetelmät, joilla mielestäni sain parhaiten esille tutkittavien kokemukset ja toiveet aamu- ja iltapäivätoiminnasta.

Työssäni kunnioitan tutkittavieni ihmisarvoa ja arvokkuutta sekä yksityisyyttä. En loukkaa heitä enkä saata kysymyksilläni harhaan. Turvaan tutkimukseni eri käänteissä saadun tiedon luottamuksellisuuden ja anonymiteetin. Aineiston käsittelyssä pyrin siihen, että koottu tieto mahdollisimman hyvin kuvaa alkuperäistä informaatiota.

Olen ollut Iisalmen kaupungin kehitysvammahuollon työntekijänä runsaat 20 vuotta. Kehitysvamma-alan tuntemukseni auttoi kohdentamaan haastattelukysymykset ja kyselylomakkeen kysymykset tutkimuksen kannalta oleelliseen. Koin kaksoisroolistani olevan sekä hyötyä että haittaa tutkimukselle. Pystyin helposti ymmärtämään haastateltavien esille tuomia asioita, koska tunsin heidät ja heidän perheensä jo entuudestaan. Toisaalta se, että toimin esimiehenä päiväkeskus Purjeessa, jossa aamu- ja iltapäivätoimintaa tarjotaan, vaikutti joidenkin haastateltavien vastauksiin. Huomasin, että muutamien vanhempien oli vaikeaa antaa suoraa palautetta henkilöstön toimintatavoista.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2001, 13–14) onnistuneen tutkimuksen eräänä edellytyksenä ovat hyvät ja säännölliset yhteydet tutkimuskenttään. Koska työskentelen päiväkeskus Purjeessa, oli minun koko tutkimusprosessin ajan tarkastettava, että en sekoittanut tutkijan ja työntekijän roolia.

5 AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖISYYS VANHEMPIEN KOKEMANA

Haastattelin kaikki viisi perhettä, joiden kehitysvammainen lapsi oli osallistunut keväällä 2009 Purjeen aamu- ja iltapäivätoimintaa. Liitin asianosaisilta luvan saatua tuloksiin myös koehaastattelun aineiston, koska kyseisen perheen lapsi on edelleen Edvin Laineen koulun oppilas. Näin ollen haastatteluun osallistui kuusi perhettä.

Perheistä neljä (4/6) elää avioliitonomaisessa suhteessa ja kaksi (2/6) on yksinhuoltaja perhettä. Molemmat yksinhuoltajat olivat työelämässä. Avioliitonomaisessa suhteessa asuvista perheistä kahdessa molemmat vanhemmat olivat työelämässä ja yhdessä perheessä vain toinen vanhemmista kävi töissä. Yhdessä perheessä kumpikaan vanhemmista ei ollut työelämässä. Haastatelluissa perheissä on 1–3 lasta.

Kohdejoukon perheiden (6) kehitysvammaiset lapset ovat iältään 11–16-vuotiaita. Jokainen heistä tarvitsee niin sanottua tervettä ikäistään lasta enemmän valvontaa erinäisistä syistä: Valvonnan tarve on ympärivuorokautista esimerkiksi epilepsian tai levottomuuden vuoksi. Osa lapsista tarvitsee valvontaa, koska ei osaa jäsentää ympäristöään ja toimii hyvin impulsiivisesti. Jotkut lapsista eivät osaa varoa vaaratilanteita.

Kuudesta lapsesta neljä kävelee, yksi on pyörätuolissa ja yksi kykenee kävelemään lyhyitä siirtymiä aikuisen avustamana. Kaikki neljä kävelevää lasta tarvitsevat liikkumisessa valvontaa vaaratilanteiden välttämiseksi. Päivittäisissä toiminnoissa kaksi (2/6) lapsista on täysin autettavaa. Loput neljä tarvitsevat ohjausta ruokailussa, pukeutumisessa/riisumisessa sekä WC-toiminnoissa. Kaksi lapsista (2/6) ei tuota lainkaan puhetta. He ilmaisevat itseään äänтелеillä, osoittelemalla ja erilaisin ilmein. Lopuista neljästä lapsesta kaksi puhuu ja kaksi tuottaa yksittäisiä sanoja. Yksittäisten sanojen lisäksi kommunikaatiossa käytetään tukiviittomia. Kaikki lapset (6/6) tarvitsevat ohjausta ja apua sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden lasten ja aikuisten kanssa.

5.1 Asiakkuuden alkaminen

Asiakkaan tuloa palvelun piiriin voidaan kuvata palveluohjausprosessilla, jossa edetään tavoitteellisesti vaiheesta toiseen. Prosessin eteneminen ja kuhunkin vaiheeseen

paneutuminen määräytyy asiakkaan asian ja tilanteen mukaan. Työntekijä huolehtii asioiden etenemisestä sovitulla tavalla ja reagoi asiakkaiden esittämiin huoliin etsien sopivia ratkaisuvaihtoehtoja. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 37.)

Haastateltavat kertoivat saaneensa tietoa Purjeessa järjestettävästä aamu- ja iltapäivätoiminnasta kehitysvammahuollon johtajalta ja/tai lapsen aikaisemmasta hoitopaikasta. Kehitysvammahuollon johtaja selvittää (liite 9) vanhempien hakemuksen/yhteydenoton perusteella, millaisilla toimenpiteillä parhaiten pystytään vastaamaan perheen tarpeisiin. Mikäli Purjeessa tarjottava aamu- ja iltapäivätoiminta vaikuttaa sopivalta, antaa kehitysvammahuollon johtaja perheelle Purjeen yhteystiedot.

Vanhemmat ottavat yhteyttä Purjeeseen ja sopivat päiväkeskuksen johtajan kanssa tutustumiskäynnistä. Haastateltavat kertoivat, että siirtyminen kehitysvammaisten erityishuollon palvelujen piiriin ei sinällään ollut vanhemmille haasteellista. Sen sijaan jotkut vanhemmat (2/6) olivat kokeneet vaikeana, että lapsen täytyi 10 vuotta täytettyään muuttaa tutusta hoitopaikasta täysin uuteen ympäristöön.

Kun vanhemmat kehitysvammaisen lapsensa kanssa tulevat tutustumaan Purjeeseen, heille esitellään toimitilat ja kerrotaan aamu- ja iltapäivätoiminnan toteuttamisesta. Vanhemmat puolestaan kertovat lapsensa hoitoon ja ohjaukseen liittyvistä seikoista. Käynnin yhteydessä vanhemmilta pyydetään lupa tarvittavien asiakastietojen siirtoon. Tutustumiskäynnistä Purjeeseen vanhemmilla ei ollut tarkkoja muistikuvia. Päällimmäisenä oli muistissa positiivinen vaikutelma Purjeen fyysisistä tiloista. Tilat vaikuttivat uudenaikaisilta, viihtyisiltä ja tarkoituksenmukaisilta.

Tutustumiskäynnin jälkeen perhe jää pohtimaan, täyttääkö Purjeessa tarjottava aamu- ja iltapäivätoiminta perheen ja lapsen tarpeet. Päiväkeskuksen johtaja selvittää ohjausresurssin riittävyyden sekä muut lapsen hoitoon ja ohjaukseen liittyvät asiat. Keskusteltuaan työntekijöiden kanssa mahdollisen uuden asiakkaan tulosta palvelun piiriin päiväkeskuksen johtaja soittaa perheeseen. Mikäli yhdessä sovitaan, että lapsi aloittaa aamu- ja iltapäivätoiminnan Purjeessa, kehitysvammahuollon johtaja tekee asiasta viranhaltijapäätöksen. Päätös on voimassa toimintakauden loppuun.

Toiminnan aloitukseen liittyy huolta, levottomuutta ja uuden odotusta. Kodeissa mietitään lapsen selviytymistä uudessa ympäristössä, hoidon laatua ja perheen arjen toimivuutta. (Helenius, Karila, Munter, Mäntynen & Siren-Tiusanen 2001, 35.) Kaksi haastateltavista oli miettinyt, miten aikuisten kehitysvammaisten läsnäolo vaikuttaa lapseen. Toinen oli huomannut, että alussa lapsi jännitti aikuisten äänekkästä käyttäytymistä. Toinen vanhempi kertoi yllättyneenä havainneen, että aikuisten pariin tuleminen oli lapselle myönteinen kasvunpaikka, jossa mallioppimista tapahtui nopeasti.

Aamu- ja iltapäivätoiminnan alkaessa vanhemmat muistelivat antaneensa tietoa lapsestaan Purjeen työntekijöille suullisesti ja kirjallisesti. Yhdellä oli käytössä kansio, johon oli koottu tietoa lapsen kasvusta ja kehityksestä sekä tuen tarpeesta vuosien varrelta. Jotkut vanhemmat olivat itse kirjoittaneet ohjeita, kuinka esimerkiksi toimia isossa epilepsiakohtauksessa. Kaikki vanhemmat pitivät perustietokaavakkeen täyttämistä merkittävänä, koska siinä oli samassa vanhempien yhteystiedot, lapsen lääkitys ja muuta tärkeää huomioitavaa lapsen hoidossa.

Tiedonsiirrosta ja tutustumiskäynnistä huolimatta vanhemmilla oli lukuisia huolenaiheita toiminnan alkaessa. ”*Voe hyvä ihme, ossooko ne tätä meejän lasta hoetoo?*” Osaako henkilökunta toimia oikein lapsen saadessa epilepsiakohtauksen? Osaavatko ohjaajat olla riittävän jämakkiä? Osaavatko ohjaajat tulkita lapsen tarpeita ääntelystä kun muu ilmaisu puuttuu – miten lapsi ja työntekijä ymmärtävät toisiaan? Toimiiko taksikuljetus koulusta Purjeeseen? Miten lapsi reagoi muutokseen? Vanhemmat kertoivat, että huolestuneisuus hävisi kun näki, että työntekijät ovat ammattitaitoisia ja osaavat tehtävänsä.

Luottamuksen syntyyn saattaa kulua pitkäkin aika. Se ei ole yhteistyön itsestään selvä lähtökohta, vaan luottamus saavutetaan hyvän työskentelyn tuloksena. Keskeistä on luottamus siihen, että työskentelyllä pyritään asiakkaan hyvään ja mitään loukkaavaa ja vahingoittavaa ei tehdä. (Särkelä 2001, 34–36). Vanhempien mukaan luottamuksen syvenemiseen vaikutti se, että vuorovaikutus Purjeen työntekijöiden ja vanhempien välillä oli avointa. Luottamuksen rakentumista edisti myös asioiden sujuminen sovitulla tavalla.

5.2 Vanhempien vaikutusmahdollisuudet

Vanhemmat kokivat, että toiminnan alkaessa heidän toiveita kuunneltiin ja suurin osa niistä pystyttiin myös toteuttamaan. Vanhemmat halusivat, että lapsi voisi iltapäivällä nauttia kiireettömän välipalan, rauhoittua ja levätä tai tehdä jotakin muuta mukavaa koulun vastapainoksi. Yksi vanhemmista toi esille, että toivomusta monipuolisesta liikunnasta ei toteutettu.

Kiikkala (2000, 118–119) kuvaa, että asiakaslähtöinen toiminta alkaa asiakkaan esittämistä asioista, kysymyksistä ja hoidon tarpeesta. Työntekijä kuuntelee asiakasta huolella kunnioittaen hänen mielipiteitään. Koska aito kohtaaminen varsinkin hoidon alussa on ensiarvoisen tärkeää, tulee asiakkaan tuntee, että häntä todella kuullaan ja ymmärretään.

Vanhemmat kertoivat, että toiveita ja tarpeita kysytään silloin tällöin ja niitä huomioidaan aamu- ja iltapäivätoimintaa toteutettaessa. Jokainen haastateltava toi esille, että koska aamu- ja iltapäivällä itse toiminta-aika jää vähäiseksi, on tärkeintä perustarpeiden tyydyttäminen. Lapsen tulee saada ensisijaisesti ravintoa, lepoa ja hoivaa ja toissijaisesti yksilöllisiä virikkeitä. Aamu- ja iltapäivätoimintaan vanhemmat ovat esittäneet perustarpeiden tyydyttämisen lisäksi seuraavia toiveita:

- Turvallisuus tulee huomioida kaikissa toiminnassa.
- Henkilökunnan tulee käyttää viittomia puheen tukena.
- Hoitoaikojen tulee joustaa vanhempien työaikojen mukaisesti.
- Lapsen motorisia ja sosiaalisia taitoja tulee kehittää.
- Lapsen tulee saada levätä ja olla tarvittaessa myös yksin.

Lisäksi vanhemmat toivoivat askartelua, pelien pelaamista, ulkoilua, monipuolista liikuntaa, musiikkia, tanssia ja yhteisiä leikkejä.

Vanhemmat kertoivat saavansa tietoa lapsensa aamu- ja iltapäivätoiminnasta hakiesaan lasta Purjeesta. Neljän haastateltavan mielestä (4/6) kaikki työntekijät eivät spontaanisti kerro tapahtumista, vaan vanhemman pitää ”pusertaa” tieto tarkentavilla kysymyksillä. Muutamit vanhemmat eivät puolestaan pidä siitä, että päivittäin ”joristaan”, jos kerran tavallisuudesta poikkeavaa ei ole tapahtunut. Muutamien vanhempi-

en mielestä iltapäivän kulusta voisi kirjoittaa reissuvihkoon, kun taas jotkin (2/6) kokivat, että kirjoittelua koulun ja terapioiden kanssa on jo riittävästi.

Joskus kuulumisten vaihtoa vaikeuttaa se, että lapsi haluaa jo lähteä kotiin eikä jaksaa odottaa aikuisten keskustelua. Toisinaan taas vanhempi on niin väsynyt työpäivän jälkeen, että ei yksinkertaisesti jaksaa keskustella työntekijän kanssa. Vanhemmat kokivat, että puhelin on hyvä keino välittää tavallisuudesta poikkeavaa viestiä, mikäli hakutilanne on liian hektinen.

Vanhemmalle on tärkeää kuulla lapsensa tekemisistä ja siten päästä osalliseksi tilanteista, joissa he eivät ole olleet läsnä. Avoin päivittäinen vuorovaikutus kehittää mahdollisuutta puhua niin tavanomaisista kuin haastavistakin tilanteista. Vain ongelmiin keskittyvä puhe aiheuttaa vanhemmissa varovaisuutta ja luottamuksen rakentuminen pitkittyy. (Kaskela & Kekkonen 2006, 44–45.)

Kaksi vanhemmista toi esille, että tiedonkulkuun oleellisesti vaikuttaa erityisavustaja, joka siirtyy lasten mukana koulusta iltapäivätoimintaan. Hän pystyy kertomaan päivästä kokonaisuudessaan ja tuntee lasta paremmin kuin Purjeen ohjaajat, jotka ovat ajallisesti lapsen kanssa huomattavasti vähemmän. Yksi haastateltava kritisoi, että joskus työntekijä saattaa tulla iltapäivätoimintaan mukaan juuri ennen kuin vanhempi tulee hakemaan lastaan. Työntekijällä ei tällöin ole mitään kerrottavaa lapsesta, mikäli hän ei ole pikaisesti kysynyt kotiin lähteneeltä työntekijältä päivän kulusta.

Kaikkien vanhempien mielestä kasvatusyhteistyö aamu- ja iltapäivätoiminnassa olevien työntekijöiden kanssa onnistuu hyvin. Vanhemmat kuvaavat kasvatusyhteistyötä siten, että *”veetään yhtä kööttä”* ja on samat säännöt ja käytänteet. Haastateltavien mielestä se, että lapsi on aamu- ja iltapäivätoiminnassa auttaa vanhempia jaksamaan paremmin illat kotona. Kaksi vanhemmista toivoi, että voisi joskus työntekijöiden kanssa yhdessä miettiä esimerkiksi murrosiän mukanaan tuomia kasvatushaasteita.

Kumppanuus on asioiden tasavertaista työstämistä siten, että työntekijä antaa asiakkaan käyttöön tietonsa ja osaamisensa ja asiakas tuo keskusteluun oman kokemuksensa ja näkemyksensä. Mitä paremmin vanhemmat jaksavat sovittaa yhteen työn, per-

heen ja kaikki arjen askareet, sitä laadukkaampaa on myös vammaisen lapsen elämä. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 60.)

Vanhempien mielestä kasvatusyhteistyön onnistuminen edellyttää niin työntekijöiltä kuin vanhemmiltakin avointa vuorovaikutusta. Kaksi haastateltavaa toivoi työntekijöiltä ”kasvatuksellista pelisilmää” tilanteessa kun vanhempi väsyneenä tulee hakemaan lasta Purjeesta ja lapsi alkaa käyttäytyä haasteellisesti. Haastateltavien mielestä työntekijän tulisi rohkeasti tulla tilanteeseen mukaan ja päättäväisesti ohjata pukeminen loppuun.

5.3 Lapsen saama hoito ja ohjaus

Kehitysvammainen lapsi on ensi sijassa aivan tavallinen lapsi tarpeineen, toiveineen ja kehittymispyrkimyksineen. Kehityksen eteneminen noudattelee samoja vaiheita kuin niin sanotulla terveelläkin lapsella. Varhain aloitettu kuntoutus auttaa saavuttamaan parhaan mahdollisen toimintakyvyn. Kehitysvammainen lapsi tarvitsee normaalia enemmän aikaa ja tukea yksilöllisen kehityskulkunsa eri vaiheissa. (Kaski ym. 2009, 168–169.)

Kiikkala (2000, 117) kuvaa asiakaslähtöisyyden perustuvan ajatukseen, että asiakas on ainutkertainen, tietävä, tahtova ja tunteva ihminen. Hänellä on voimavaroja sekä taitoja ja häntä autetaan ja ohjataan niiden esille tuonnissa. Kaikkien haastateltavien mielestä lapsen yksilölliset tarpeet ovat olleet Purjeessa tarjottavan aamu- ja iltapäivätoiminnan punainen lanka. Toiminnassa on huomioitu yksilöllinen perushoito, säännöllisyys ja struktuurin noudattaminen. Haastateltavat uskovat lapsensa viihtyvän Purjeessa. Tämän huomaa siitä, että lapsi on iloinen ja tyytyväinen ja vapaapäivinäkin kyselee Purjeeseen menosta.

Kuudesta lapsesta vain kaksi osaa selkeästi ilmaista, mitä haluaisi tehdä. Vanhempien mielestä onkin haaste työntekijälle havainnoinnin kautta tulkita, ”*mistee se näyttää naattivan*”. Vaikka perustarpeiden tyydyttäminen viekin suurimman osan toimintaajasta, on lisäksi hyvä olla jotakin, mistä lapsi erityisesti pitää :

- musiikin kuuntelua
- leikkiä

- laulua
- jalkapalloa
- jääkiekkoa (pöytäpeli)
- tietokonepelit
- Muska-koiran hoitoa
- kivaa ”hömpötystä”.

Virikkeellinen ympäristö ja vaihtelevat kokemukset vaikuttavat lapsen ajattelun sisältöön. Edistymisen perustana on kuitenkin lämmin vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa. (Kaski ym. 2009, 168–169.) Kaikkien vanhempien mielestä aamu- ja iltapäivätoiminnassa tuetaan lapsen kokonaisvaltaista kehitystä arjen askareissa. Parasta kuntoutusta ovat juuri jokapäiväiset tekemiset (pukeminen, ruokailu) kunhan ne tehdään niin, että lapsi saa mahdollisimman paljon käyttää omaa osaamistaan. Ryhmässä toimiminen kehittää vanhempien mielestä (3/6) lapsen sosiaalisia taitoja ja aikuisten kehitysvammaisten malli tukee lapsen aikuistumista.

5.4 Työntekijöiden työskentelytavat

Työntekijän osaamisen voidaan katsoa koostuvan substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaamisesta. Substanssiosaamisella tarkoitetaan sitä, että työntekijä hallitsee keskeisen tietotaidon, joka täydentyy toisten erilaisen osaamisen kautta. Prosessiosaaminen ilmenee työskentelyssä, jossa työntekijä hallitsee koko asiakastyön prosessin mutta osaa keskittyä yhteen vaiheeseen arvioimalla muutoksen etenemistä. Vuorovaikutusosaamisella työntekijä rakentaa yhteistä ymmärrystä asiakkaan ja tämän läheisten sekä toisten asiantuntijoiden kanssa. Työntekijä tunnistaa hyvän vuorovaikutuksen elementtejä ja osaa reflektoida toimintaansa niiden mukaisesti. (Mönkkönen 2007, 31).

Jokainen haastateltava kuvasi omalla tavallaan, kuinka Purjeen työntekijät kohtaavat vanhemmat. Yhden mielestä kohtaaminen on *”rennon asiallista tai paremminnii asiallisen rentoo”* ja toisen mielestä *”se toemii kun kaapan kassalla – suap hyvän palvelun ja sitten lähtöö kottiin”*. Kaksi haastateltavista toi esille, että työntekijät pysähtyvät keskustelemaan ilman kiirettä. Yksi haastateltavista pohdiskeli, että kaikilla työntekijöillä on kyllä perusvalmiudet vanhempien kohtaamiseen, mutta kohtaamisen

laatu vaihtelee. Tärkeimpänä vaikuttimena hän näki työntekijän asenteen. Mikäli työntekijä on ”vain töissä täällä”, jää kohtaaminenkin etäisemmäksi. Yhden vanhemman mielestä kohtaaminen työntekijän kanssa on ”periaatteessa ok”.

Kohtaaminen on arkista kanssakäymistä, yksinkertaista ja teeskentelemätöntä. Kohtaamista ei voi oppia kirjoista, mutta kohtaamiseen voi oppia asettumalla kasvokkain toisen ihmisen kanssa. Koulutuksessa saatu tieto antaa työntekijälle välineitä vuorovaikutuksen rakentamiseen mutta asiakkaan kohtaaminen on käyntiä kohti toista ihmistä ilman valmiita vastauksia. Suorittamisen tilalle työntekijä tarvitsee olemista, neuvomisen tilalle jaksamista ja ymmärtämisen tilalle aitoa välittämistä. (Mattila 2007, 12, 33.)

Jokainen työntekijä on omalta osaltaan ja koko työyhteisö kokonaisuutena vastuussa hyvän palvelun tuottamisesta. Asiakkaan dialoginen kohtaaminen on eettisten periaatteiden soveltamista käytännössä. Siinä korostuvat ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus sekä itsenäisyys ja elämänhallinta. Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus nousevat toiminnan keskiöön. (Mönkkönen 2007, 35.)

Kaikkien haastateltavien mielestä Purjeen työntekijöiden vuorovaikutustaidot ovat hyvät. Vanhemmat kuvasivat vuorovaikutusta luontevaksi, tasavertaiseksi ja asialliseksi. Dialogisuus on kahden tasavertaisen osapuolen välistä kommunikointia. Osapuolet kunnioittavat toistensa subjektiutta ja oman elämänsä määräysvaltaa. Sekä työntekijällä että asiakkaalla on oma tärkeä osuutensa vuorovaikutuksen ja yhteisen ymmärryksen rakentumisessa. Tavoitteena on jaettu ymmärrys, joka syntyy vain neuvottelemalla. Kyseessä ei ole täydellinen yhteisymmärrys, koska vuorovaikutuksen osapuolet tulkitsevat asioita oman taustansa, henkilöhistoriansa, kokemuksensa sekä elämänvaiheensa edellytysten perusteella. (Mäkinen, Raatikainen, Rahila & Saarnio 2009, 138–139).

Yksi haastateltava korosti, että vaikeista asioista keskusteltaessa vanhemman mielipidettä kuunnellaan ja keskustelussa tuntee tulleen ymmärretyksi. Haastateltavien mielestä (4/6) palautteen anto onnistuu puolin ja toisin. Kaksi haastateltavista ei muistanut saaneensa eikä antaneensa palautetta. Yksi vanhemmista painotti, että on tärkeää muistaa myös positiivisen palautteen antamisen merkitys.

Haastateltavien mielestä Purjeen vakituisilla työntekijöillä on alalle tarvittava tietotaito. Vastausta miettiessään eräs vanhemmista kertoi, että ei itse asiassa tiedä, millainen koulutus kullakin työntekijällä on mutta kuitenkin työntekijät näyttävät osaavan asian. Yhden vastaajan mielestä työntekijöiden ammattitaito on erittäin hyvä ja hän koki myönteisenä, että työntekijät kouluttavat itseään. Yhden vastaajan mielestä Purjeeseen tarvittaisiin miesohjaajia. Molempien sukupuolten edustus olisi lasten kasvun tukemisessa tärkeää.

5.5 Asiakslähtöisyyden kehittäminen aamu- ja iltapäivätoiminnassa

Toiminnan sisällön kehittämisessä vanhemmat näkivät lähtökohtana olevan lasten tarpeet. Kovin suuria tavoitteita aamu- ja iltapäivätoiminnalle vanhemmat eivät mielellään asettaisi, koska koulupäivä vaatii lapselta keskittymistä ja jaksamista. Perustarpeiden tyydyttäminen on tärkeää ja virikkeitä tulee tarjota kunkin lapsen voinnin ja kehitystason mukaan. Työntekijöiden tulee huomioida lapsen orastavat taidot ja pyrkiä tukemaan niiden kehittymistä (itsenäisempi syöminen, kuivana pysyminen). Vanhempien mielestä aamu- ja iltapäivätoiminnassa pitäisi olla riittävästi henkilökuntaa, että aukioloajat voisivat joustavasti vaihdella vanhempien työaikojen mukaisesti.

Vanhemmat pohdiskelivat monelta näkökulmalta, missä 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminnan tulisi sijaita. Vaihtoehtoina päälimmäiseksi nousivat päiväkeskus Purje tai Edvin Laineen koulu. Jos aamu- ja iltapäivätoiminta olisi koulun yhteydessä, jäisi lapsilta siirtymät toimipisteestä toiseen pois. Jos aamu- ja iltapäivätoiminnassa olisivat vielä samat avustajat kuin koulussa, tuntemus lapseen syvenisi.

Haastateltavat pitivät Purjeen sijaintia hyvänä. Purjeesta lapsi on kätevä hakea töiden loputtua. Aamu- ja iltapäivätoiminnassa Purjeen työntekijät oppivat tuntemaan lapsen, mahdollisesti tulevan päivätoiminnan asiakkaan, vuosien aikana. Kahden haastateltavan mielestä koulun ja aamu- ja iltapäivätoiminnan tulee olla eri toimipisteissä, koska ympäristön ja henkilöstön muutos virkistää lasta. Yksi vanhemmista pohti, voisiko hoidon ennen töiden alkua järjestää kotiin. Yksi haastateltava puolestaan ei haluaisi työntekijän tulevan kotiin lainkaan. Yleisesti todettiin, että loppujen lopuksi aamu- ja

iltapäivätoiminnan sijainnilla ei ole niinkään väliä kunhan toiminta vain on asiallisesti järjestetty.

Haastateltavat suhtautuivat myönteisesti (4/6) ajatukseen, että lapsille järjestettäisiin kuljetus iltapäivätoiminnasta kotiin. Kahden vanhemman mielestä asiaan vaikuttaa perheen kokonaistilanne. Jos vanhemmat ovat vuorotyössä, ei kotona ole välttämättä kukaan tiettyyn kellonaikaan. Toisaalta, jos vanhemmat joutuvat hakemaan muita lapsia hoidosta, on kätevää hakea heidät kaikki samaan aikaan kotiin. Yksi haastateltava toi esille, että kuljetus kotiin entisestään itsenäistäisi lasta ja kasvattaisi luottamusta omaan selviytymiseen. Vanhemmat pohtivat, että kuljetuksen myötä tapaamiset työntekijöiden kanssa jäisivät pois. Tämän vuoksi tiedon siirtoa reissuvihkon välityksellä tulisi tehostaa. Haastateltavien mielestä vanhemmat voisivat myös käydä Purjeessa keskustelemassa työntekijöiden kanssa, mikäli se näyttäisi olevan tarpeellista.

6 AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN TULEVAISUUDEN TARVE

Virallisena oppilastilastointipäivänä (20.9.2008) Edvin Laineen koulun kirjoilla oli 22 lasta kehitysvamma-diagnoosilla. Olin tutkimuksessani haastatellut kuuden lapsen vanhempia (6/22), joten lähetin kyselyn jäljelle jääviin 16 perheeseen. 14 perhettä palautti kyselylomakkeet.

Kyselyyn vastanneista perheistä lähes kaikki (13/14) asuvat avioliiton omaisessa suhteessa. Perheissä on keskimäärin 1–3 lasta ja yhdessä perheessä lapsia on yhdeksän. Kohdejoukon perheistä yli puolessa (9/14) molemmat vanhemmat käyvät töissä ja loppuissa perheissä (5/14) vain toinen vanhemmista on mukana työelämässä.

Kahdeksan perhettä (8/14) ilmoitti, että ei tarvitse kehitysvammaisten erityishuoltona järjestettävää aamu- ja iltapäivätoimintaa lapsen täytettyä 10 vuotta seuraavista syistä: Kotona on perheen jäsen huolehtimassa kehitysvammaisesta lapsesta tai lapsi selviytyy lyhyen ajan itsenäisesti ennen vanhempien kotiin tuloa. Joissakin perheissä lapsi menee isovanhempien luokse koulun loputtua tai hoito on järjestetty muulla tavoin. Lähes puolet (6/14) kyselyyn vastanneista perheistä ilmoitti tarvitsevänsä aamu- ja iltapäivätoimintaa kehitysvammaisen lapsen täytettyä 10 vuotta (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarve

Vuosi	Aamu- ja iltapäivätoiminnassa aloittavien lasten lukumäärä	Toiminnan tarve	
		Aamupäivä	Iltapäivä
2009	1		3–5 pvä/vko
2010	2	ei tiedetä	ei tiedetä
			5 pvä/vko
2011	2		5 pvä/vko
		5 pvä/vko	5 pvä/vko
2012	1	satunnaisesti	3–5 pvä/vko
Yhteensä	6		

Vuonna 2009 palvelun piiriin tuleva lapsi tarvitsee iltapäivätoimintaa 3–5 päivänä viikossa. Vuonna 2010 toiminnan piiriin tulevasta kahdesta lapsesta toisen palvelun tarvetta ei ole osattu vielä tarkemmin määritellä. Toinen lapsista tarvitsee iltapäivätoimintaa viitenä päivänä viikossa. Vuonna 2011 palvelun piiriin tulevasta kahdesta lapsesta toinen tarvitsee iltapäivätoimintaa viitenä päivänä viikossa ja toinen sekä aamu- että iltapäivätoimintaa viitenä päivänä viikossa. Vuonna 2012 palvelun piiriin tuleva lapsi tarvitsee satunnaisesti aamutoimintaa ja iltapäivätoimintaa 3–5 päivänä viikossa.

Vuosina 2009–2012 aamu- ja iltapäivätoiminnan aloittavista lapsista (6) yksi on pyörätuolissa. Loput viisi tarvitsevat ohjausta liikkumisessa, ettei karkailua tai vaaratilanteita pääse tapahtumaan. Kaksi (2/6) lapsista selviytyy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti ja yksi (1/6) on täysin autettava. Puolet lapsista (3/6) tarvitsevat ohjausta ja valvontaa ruokailussa, pukemisessa ja WC-toiminnoissa.

Kaikki (6/6) vuosina 2009–2012 aamu- ja iltapäivätoiminnan aloittavista lapsista tarvitsevat ikäistään niin sanottua tervettä lasta enemmän valvontaa. Lasta ei voi jättää hetkeksikään yksin karkailun, vaikean epilepsia tai impulsiivisen käyttäytymisen vuoksi. Lapsella ei saata olla lainkaan vaarantajua tai lapsi jumiutuu tiettyyn toimintaan ja paikkaan.

Lähes puolet kyselyyn osallistuneista (6/14) ei kommentoinut avoimeen kysymyseen, kuinka 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa tulisi kehittää. Eniten (3/8) vanhemmat painottivat, että jokainen huomioitaisiin omalla yksilönä ja toiminnan sisältö vastaisi lapsen tarpeita ja kehitystasoa. Aamu- ja iltapäivätoiminnan toivotaan olevan monipuolista sisältäen liikuntaa, musiikkia, kädentaitojen harjoittelua sekä kommunikaation ja sosiaalisten taitojen kehittämistä. Joidenkin vanhempien mielestä iltapäivätoiminnassa tulisi tehdä lapsen kanssa läksyjä, kun taas toiset vanhemmat korostavat rentoutumista ja vapaampaa toimintaa.

Vanhemmat pitivät tärkeinä (2/8), että toiminnan tulee tapahtua turvallisessa ja rauhallisessa ympäristössä riittävän henkilökunnan ohjauksessa. Vanhemmat toivovat, että aamu- ja iltapäivätoiminnassa huomioidaan lapsen kehitystaso ja ikä siten, että lapselle annetaan vastuullisia tehtäviä ja yksilöllisyyden rinnalla kehitetään yhteisöllisyyttä.

Kyselyyn vastanneesta neljä (4/14) ei ottanut kantaa, missä 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan tulisi sijaita. Neljän (4/14) vastanneen mielestä toiminnan tulisi olla Edvin Laineen koululla. Kolme vastaajaa (3/14) piti sopivana toimipaikkana joko Purjetta tai Edvin Laineen koulua. Koulu olisi kätevä ratkaisu, koska siirtymämatkalta iltapäivätoimintaan välttyttäisiin ja yhteistyötä voisi tehdä nuorempien iltapäivähoidossa olevien lapsiryhmien kanssa. Mikäli toiminta olisi Purjeessa, tulisi yhden vastaajan mielestä järjestää niin, että kehitysvammaiset aikuiset ja lapset olisivat eri tiloissa. Yksi vastaaja totesi, että paikalla ei ole niinkään väliä, kunhan tilat ovat toimivat ja henkilöstöä on riittävästi. Muina sijaintivaihtoehtoina esitettiin päiväkotia ja perhehoitoa. Päiväkotia perusteltiin sillä, että lapsen tulisi saada olla kehitystasoaan vastaavassa paikassa. Perhehoito taas nähtiin parhaimmaksi vaihtoehdoksi siksi, että lapsi saisi olla kodinomaisissa olosuhteissa, jossa ympärillä on niin sanottuja terveitä aikuisia ja lapsia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulosten mukaan aamu- ja iltapäivätoiminnan aloitusvaiheessa vanhempia askarruttaa se, että Purjeessa on samanaikaisesti sekä aikuisia että kouluikäisiä kehitysvammaisia. Tutustumiskäyntien yhteydessä ei ilmeisesti ole tarpeeksi selkeästi kerrottu, että käytännössä aikuiset ja lapset sivumennen näkevät toisensa aikuisten lähtiessä kotiin. Tärkeää on myös kertoa vanhemmille, että mikäli lapsi tulee jo aikaisemmin koulusta Purjeeseen, ohjaajat miettivät tarkkaan lapsen ryhmään sijoittumista huomioiden turvallisuuden ja ohjaukselliset näkökulmat.

Tutkimuksen mukaan vanhemmat pystyvät vaikuttamaan aamu- ja iltapäivätoiminnan toiminta-aikoihin sekä toiminnan sisältöön. Parannusta vanhemmat toivovat tiedon-siirrossa siten, että työntekijät kertoisivat oma-aloitteisesti iltapäivän tapahtumista huomioiden myös positiiviset tapahtumat. Vanhempien kokemusten mukaan kasvatusyhteistyö Purjeen työntekijöiden kanssa onnistuu hyvin. Vanhemman ja työntekijän samansuuntaiset selkeät ohjeet tukevat kasvatusyhteistyötä ja luovat lapselle turvallisuuden tunnetta.

Molempien kohdejoukkojen vanhemmat pitävät tärkeänä, että lapsen yksilöllisyys huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa ja että toiminta vastaa lapsen kehitystarpeita. Toiminnassa mukana olleiden lasten vanhemmat toivat esille, että Purjeen toiminta kehittää lasta kokonaisvaltaisesti. Vanhemmat ajattelivat lapsensa saavan hyvää hoitoa ja ohjausta, koska lapsi on iloinen ja tyytyväinen ja kyselee vapaapäivänäkin Purjeeseen menosta.

Vanhempien kokemusten mukaan Purjeen työntekijöiden substanssiosaaminen on vahvaa ja vuorovaikutustaidot ovat hyvät. Vanhempien mielipiteitä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Jokaisella työntekijällä on perusvalmiudet kohdata vanhemmat tasavertaisena kumppanina mutta toisinaan työntekijän välinpitämätön asenne vaikuttaa kohtaamisen laatuun. Yhteenvetona voidaan todeta, että vanhempien kokemukset Purjeessa tarjottavan aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumisesta ovat pääasiassa myönteisiä. Kehitettävää on työntekijöiden työasenteessa sekä päivittäisen tiedon siirrossa vanhemmille.

Sivulla 17 (kuvio 2) kuvasin kehitysvammaisten päiväkeskus Purjeessa tarjottavan aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyttä käyttäen teoreettisen viitekehyksen termejä. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että kolmen ympyrän (perhe, lapsi, Purje) leikkausalueelle sijoittuva dialogisuus ja kohtaaminen vaativat jokaisen työntekijän oman toiminnan reflektointia, jotta asiakaslähtöisyys arjessa toteutuisi mahdollisimman hyvin.

lissalnessa 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoimintaa on tarjottu runsaan 20 vuoden ajan. Palvelun piirissä on ollut toimikausittain keskimäärin viisi perhettä ja tutkimukseni tulosten mukaan asiakkaiden lukumäärä vuositasolla tulee säilymään samana. Aamu- ja iltapäivätoiminnassa olevat lapset tarvitsevat runsaasti ohjausta ja tukea. Tämän vuoksi toimintaan joudutaan varaamaan 2–4 työntekijää riippuen päivittäin läsnä olevien lasten lukumäärästä sekä heidän henkilökohtaisen ohjauksen tarpeesta.

Sekä haastatteluun että kyselyyn osallistuneet vanhemmat painottivat ohjausresurssin riittävyyttä. Palvelun piiriin tulevat vanhemmat ilmaisivat, että riittävä työntekijämäärä takaa toiminnan turvallisuuden. Palvelun piirissä olevat vanhemmat ajattelivat, että jos työntekijöitä olisi riittävästi, aamu- ja iltapäivätoiminnan palveluajat joustaisivat paremmin vanhempien työaikojen mukaisesti.

Tarvekartoituksen perusteella lasten hoito ja ohjaus painottuu iltapäiviin. Viime vuosina ennen koulun alkua tapahtuvaa hoitoa on tarvittu satunnaisesti. Tutkimukseni mukaan vuoden 2011 syksystä alkaen aamuhoitoa tullaan tarvitsemaan säännöllisesti viitenä päivänä viikossa. Tämä tulee huomioida vuoden 2011 talousarviota laadittaessa.

Toiminnan piirissä olevien vanhempien mielestä kehitysvammaisten erityishuoltona annettavan aamu- ja iltapäivätoiminnan tulisi sijaita fyysisesti joko Purjeessa tai Edvin Laineen koululla. Toiminnan piiriin tulevat vanhemmat nostivat edellä mainittujen paikkojen lisäksi esille myös päiväkodin sekä perhehoidon. Molempien kohdejoukkojen vanhemmista muutamat totesivat, ettei paikalla ole merkitystä kunhan hoito on hyvää, tilat toimivat ja henkilöstöä on riittävästi.

Palvelun piiriin tulevat vanhemmat eivät avoimessa kysymyksessä nostaneet toiminnan kehittämisessä esille kuljetuksen järjestämistä iltapäivätoiminnasta kotiin. Kun asiaa kysyttiin palvelun piirissä olevilta vanhemmilta, he suhtautuivat kuljetuksen järjestämiseen myönteisesti. Vanhemmat kuitenkin korostivat, että kaikille perheille tiettyyn aikaan järjestetty kuljetus ei välttämättä sovi.

8 POHDINTAA

Vuoden 2010 alussa perustettavassa Ylä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä kehitysvammaisten erityishuoltona tarjottava aamu- ja iltapäivätoiminta tulee säilymään lähipalveluna kussakin kunnassa. Kiuruvedellä toiminnan piiriin kuuluvat 9 vuotta täyttäneet ja Iisalmessa 10 vuotta täyttäneet kehitysvammaiset lapset. Ilmeisesti aloitusikä yhtenäistetään ja mielestäni sen tulisi olla 9 vuotta.

Opinnäytetyötä tehdessäni tutustuin internetissä eri kaupunkien käytäntöihin, ja yleisesti kehitysvammaisen lapsi siirtyy erityishuoltona järjestettävään aamu- ja iltapäivätoimintaan 9-vuotiaana. Myös opetushallituksen tutkimukset painottavat, että erityisoppilaan tulisi osallistua aamu- ja iltapäivätoimintaan, jossa hänelle voidaan tarjota ikä kautensa mukaista toimintaa.

Tutkimukseeni osallistuneet vanhemmat pohtivat, missä 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminta tulisi järjestää. Vanhemmat puntaroivat päiväkeskus Purjeen ja Edvin Laineen koulun välillä. Kyselyyn osallistuneet huoltajat toivat esille myös päiväkodin sekä perhehoidon. Perhehoito olisi mielestäni hyvä vaihtoehto varsin sellaiselle kehitysvammaperheelle, jossa vanhemmat tekevät vuorotyötä. Valitettavasti perhehoitopaikkojen löytäminen näyttää olevan vaikeaa. Kannattaisiko lehti-ilmoituksella etsiä perheitä nimenomaan kouluikäisten erityistä tukea tarvitsevien lasten aamu- ja iltapäivätoimintaan? Löytyisikö halukkaita perheitä paremmin kun toiminta ei olisi niin ympärivuorokautisesti sitovaa kun perhehoito on?

Päiväkodin toiminta on suunnattu alle kouluikäisille lapsille eikä se palvele 3–9-luokkalaisten erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevan lapsen/nuoren tarpeita. Koulun yhteydessä järjestettävä aamu- ja iltapäivätoiminta sen sijaan on näppärä vaihtoehto. Tämä mahdollistaa kouluavustajien työn muuttamisen kokopäiväiseksi ja tutun aikuisen läsnäolon koko päivän ajalle. Tässä vaihtoehdossa tulisi pohtia työntekijän työssä jaksamista siten, että avustajalla ei olisi ohjattavana sama haasteellisesti käyttäytyvä lapsi koko päivää, vaan esimerkiksi iltapäivälle avustaja työskentelisi ryhmässä toisen erityistä tukea tarvitsevan lapsen kanssa.

Koulussa tapahtuvan aamu- ja iltapäivätoiminnan puutteena on se, että koululla ei ole osoittaa toimintaan sopivia tiloja. Koulujen peruskorjausten yhteydessä tulisikin huomioida aamu- ja iltapäivätoiminnan tilatarpeet niin, että ne mahdollistaisivat lapsen/nuoren virkistymisen ja levon.

Purjeen tilat on ovat toimivat ja tarkoituksenmukaiset kehitysvammaisten ohjaukseen. Henkilöstö on ammattitaitoista ja kykenee työskentelemään eri tavoin tukea ja ohjausta tarvitsevien lasten ja perheiden kanssa. Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnan puutteena puolestaan on, että lapset eivät kaikissa tapauksissa voi tulla Purjeeseen suoraan koulun loputtua tila-ahtauden ja ohjausresurssin riittämättömyyden vuoksi. Mikäli tulevaisuudessakin ajatellaan, että kehitysvammaisten päiväkeskus Purje tuottaa kehitysvammaisten erityishuoltona tarjottavan aamu- ja iltapäivätoiminnan Iisalmissa, tulisi vakavasti pohtia toimitilojen laajentamista ja henkilöstöresurssin lisäämistä niin, että aamu- ja iltapäivätoiminnan tarpeeseen pystyttäisiin kaikissa tilanteissa vastaamaan.

Opinnäytetyöni tutki ensi kertaa Iisalmissa vanhempien kokemuksia, näkemyksiä ja toiveita kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminnasta. Tuloksia analysoidessani mietin, miten vanhempien huolestuneisuutta saataisiin vähenemään, kun lapsi siirtyy Purjeen aamu- ja iltapäivätoimintaan. Yhtenä vaihtoehtona olisi, että tutustumiskäyntejä Purjeeseen ennen toiminnan alkamista järjestettäisiin enemmän kuin yksi. Purjeessa voitaisiin myös pitää aamu- ja iltapäivätoiminnan avoimet ovet ennen kuin haku tulevan kauden toimintaan alkaa. Yhteistyö Edvin Laineen koulun iltapäiväryhmän kanssa voitaisiin tehdä esimerkiksi viettämällä Purjeessa lettu-kestit. Silloin lapset tutustuisivat Purjeen tiloihin ja henkilökuntaan ja vanhemmatkin voisivat tutustua toimintaan lapsia kotiin hakiessaan.

Pohdin myös, miten yhteistyötä Edvin Laineen koulun kanssa lisättäisiin niin, että toiminnot tukisivat tiivistä lapsen kokonaisvaltaista kehitystä. Olisiko hyvä, että Purjeen työntekijä osallistuisi lapsen HOJKS-palaveriin, jolloin tarjoutuisi mahdollisuus yhteiseen keskusteluun kodin ja koulun kanssa?

Opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut, miten pitkälinen ja monivaiheinen prosessi pienenkin tutkimuksen tekeminen on. Tutkijana olen aivan kokematon, mutta uuras-

tukseni lopussa aloin tuntea pientä ylpeyttä tekemästäni työstä. Kehitysvammaisten päiväkeskus Purje pystyy kehittämään aamu- ja iltapäivätoiminnan sisältöä ja käytänteitä opinnäytetyöni avulla. Tutkimukseni tuloksista nousee esiin henkilökunnan koulutustarpeita, jotka tulee huomioida tulevien vuosien koulutussuunnitelmassa. Opinnäytetyöni tulokset antavat toimeksiantajalle konkreettista tietoa palvelun tulevaisuuden tarpeesta.

Tulosten analysointivaiheessa aloin pohtimaan, olisiko opinnäytetyö ollut parempi tehdä parityönä kaksoisroolini vuoksi. Olisivatko haastattelun tulokset olleet erilaisia, mikäli haastattelu olisi tehty parityönä tai en olisi ollut haastattelutilanteessa lainkaan mukana? Mielestäni kuitenkin onnistui haastattelurungon ja kyselylomakkeen työstämisessä niin, että sain niiden kautta vastauksia tutkimuskysymyksiini. Vaikka asiakaslähtöisyys painottuu eri konteksteissa eri tavoin, tutkimukseni tuloksia voidaan hyödyntää kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnassa valtakunnallisesti.

Kyselylomakkeeseen C kohdan 2. kysymyksessä olin virheellisesti kirjoittanut . ”Tarvitseeko lapsenne alla olevissa toiminnoissa ohjausta enemmän kuin ikäisensä **terve** lapsi?” Yksi vastaajista oli kommentoinut virheeseeni, että kehitysvammainen ei ole sairas ellei sairastu. Tämä kommentti on aiheellinen ja olen pahoillani tekemästäni virheestä.

Huomioiden vanhempien erinomaisen osallistumisen kyselyyni (20/22) sain kootuksi todella merkittävää tietoa aamu- ja iltapäivätoiminnan lähivuosien tarpeesta sekä palvelun piiriin tulevien lasten hoidettavuudesta. Sen sijaan en onnistunut innostamaan vanhempia kysymysten asettelulla vastaamaan palvelun kehittämiseen (6/14). Ilmeisesti yhden avoimen kysymyksen lisäksi olisi ollut hyödyllistä käyttää monivalintakysymyksiä.

Opinnäytetyöni pohjalta minulle heräsi seuraavia jatkotutkimusideoita: Aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumista voisi myös tutkia lapsen näkökulmasta. Kuinka paljon arjessa muuttuviin lapsen esittämiin toiveisiin ja tarpeisiin pystytään vastaamaan? Mielenkiintoista olisi havainnoinnin kautta myös tutkia vuorovaikutuksen toteutumista sekä lapsen kuulluksi tulemistä aamu- ja iltapäivätoiminnas-

sa. Tutkimuksella voitaisiin niin ikään selvittää Purjeen työntekijöiden näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen syventänyt tietämystäni aamu- ja iltapäivätoiminnan valtakunnallisista tavoitteista. Tästä on suurta hyötyä kunnallisessa luottamustehtävässäni varsinkin nyt, kun lasten päivähoito Iisalmessa siirtyy sivistystoimen alaisuuteen. Opinnäytetyötä prosessoidessani useasti mietin, kuinka helposti palvelun sanotaan olevan asiakaslähtöistä. Tämän itsestäänselvyyden äärelle kannattaa pysähtyä kriittisesti pohtien. Pidemminkin asiakaslähtöisyys on toimintojen tahtotila, johon tulee pyrkiä huomioiden asiakaslähtöisyyden eri näkökulmat.

LÄHTEET

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. painos.

Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Helenius, A., Karila, K., Munter, H., Mäntynen, P. & Siren-Tiusanen, H. 2001. Pienet päivähoitossa. Alle kolmivuotiaiden lasten varhaiskuntoutuksen perusteita.

Juva: WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hämäläinen, J. 1987. Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaski, M. (toim.), Manninen, A. & Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kaukola, J. 2002. Palvelusuunnitelmaopas. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.

Kehitysvammaisuus. Määrittely, luokitus ja tukijärjestelmä 1995. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Kiikkala, I. 2000. Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tampere: Tampere-Paino Oy, 112–121.

Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestäminen. Opetusministeriön työryhmän muistioita 29:2002. Helsinki: Yliopistopaino.

Lehto, J. 2000. Saumaton palveluketju mosaiikkimaisessa järjestelmässä. Teoksessa Nauko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I (toim.). Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tampere: Tampere-Paino Oy, 33–48.

Mattila, K.-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: WS Bookwell Oy.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahila, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2005. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. 3. painos. Kuopio: Kuopion Niini Oy.

Pitkälä, K., Savikko, N. & Rautasalo, P. 2005. Asiakaslähtöisyys ja potilaskeskeisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Pitkälä, K., Savikko, N. & Rautasalo, P. (toim.) Kuntoutuspolun solmukohtia. Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 99–113.

Suomu, K., Erkman, K. & Havu, E. (toim.). 2005. Koululaisten iltapäivätoiminnan opas. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 1.–2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Painamattomat lähteet

Iisalmen kaupungin talousarvio vuodelle 2009. Iisalmen kaupunki. Moniste.

Iivonen, E. 2009. Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan lainsäädännön toimivuus, toiminnan laajuus ja muutostarpeet. Opetusministeriön työryhmän muistioita ja selvityksiä 2009:8. [Viitattu 4.9.2009]. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr08.pdf?lang=fi>

Kainulainen, Anna-Liisa 2009. Kehitysvammahuollon johtaja. Haastattelu 18.8.2009. Sosiaalipalvelukeskus, Iisalmi.

Kehitysvammaisten lasten aamu- ja iltapäivätoiminta. Kuntaliitto. [Viitattu 1.9.2009]. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;10336;69309

Kehitysvammaisuuden määritelmä. Vernerin, kehitysvamma-alan tietopalvelut. [Viitattu 14.8.2009]. Saatavissa: <http://www.verneri.net/yleis/tietopankki/mita-kehitysvammaisuus-on.html>

Koistinen, Teuvo 2009. Vararehtori. Haastattelu 24.3.2009. Edvin Laineen koulu, Iisalmi.

Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteet 2004. Opetushallituksen määräys 5/011/2004. [Viitattu 13.12.2008] Saatavissa: http://www.oph.fi/ops/apip/apip_perusteet.pdf

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (N:o 1977/519). Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 28.11.2008]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Laki lasten päivähoitosta (N:o 1973/36). Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 13.12.2008]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (N:o 2000/812). Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 11.2.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#a812-2000>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (N:o 1992/734). Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 20.9.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Miettinen, S. 2009. Esipuhe. Teoksessa Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Kehitysvammaliiton selvityksiä 3. Helsinki. [Viitattu 31.10.2009] Saatavissa: http://kehitysvammaliitto.fi/fileadmin/tiedostot/muut/pdf/tutkimusjulkaisut/kehitysvammaliiton_selvityksia_3_2009.pdf

Perusopetuslaki (N:o 1998/628). Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 13.12.2008]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Perusturvalautakunnan pöytäkirja 4.2.2009. [Viitattu 20.9.2009]. Saatavissa: <http://ktweb.iisalmi.fi/>

Pääministeri Paavo Lipposen II hallituksen ohjelma 15.4.1999. Valtioneuvosto. [Viitattu 24.3.2009]. Saatavissa: <http://www.statsradet.fi/tietoa-valtioneuvostosta/hallitukset/hallitusohjelmat/vanhat/lipponenII/fi.jsp>

Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampereen Yliopisto, hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.

HYVÄT VANHEMMAT!

12.5.09

Opiskelen Savonia- ammattikorkeakoulun Iisalmen yksikössä sosionomiksi ja valmistun joulukuussa 2009. Teen opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä 10-vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnasta Iisalmessa. Tutkimuksessani tuotan tietoa, joka on Iisalmen kaupungin kehitysvamma palveluiden hyödynnettävissä pohdittaessa aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumista, toiminnan järjestämistapaa ja talouden suunnittelua.

Teidän, toiminnassa mukana olevien vanhempien haastattelu on yksi osa tutkimustani. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista mutta korostan, että **kokemuksenne ja mielipiteenne ovat erittäin tärkeitä**, jotta voimme edelleen kehittää aamu- ja iltapäivätoimintaa. Lähetän ohessa haastattelurungon, minkä avulla voitte etukäteen tutustua haastattelun sisältöön. Pyydän, että täyttäisitte taustatietolomakkeen ja toisitte sen mukanaan haastatteluun. Soitan Teille viikon kuluessa, jolloin voimme sopia haastatteluajan ja -paikan.

Haastattelussa saamani tiedon pohjalta tutkin asiakaslähtöisyyden toteutumista aamu- ja iltapäivätoiminnassa sekä kerään toiveita toiminnan kehittämiseksi. Antamanne tiedon käsittely on luottamuksellista eikä henkilöllisyytenne tule ilmi missään tutkimuksen vaiheessa. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoan tutkimusaineiston polttamalla.

Toivon, että suhtaudutte myönteisesti haastatteluun. Tarvittaessa voitte soittaa minulle numeroon 050-5207034.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä!

Elina Puustinen

TEEMAHAASTATTELURUNKO

1. Toiminnan aloittaminen

- keneltä tai miltä taholta saitte tietää Purjeessa tapahtuvasta aamu- ja iltapäivätoiminnasta?
- mitä ajatuksia siirtyminen päiväkodista Purjeen toiminnan piiriin herätti?
- Purjeeseen tutustuminen, ensivaikutelma
- lapsen hoitoa ja ohjausta koskevan tiedon siirtyminen
- toiveiden ja tarpeiden huomioiminen toiminnan alkaessa
- huolenaiheita aloitusvaiheessa
- luottamuksen syntyminen

2. Vanhempien vaikutusmahdollisuudet ja tuen saanti

- vaikuttaminen toiminnan sisältöön
- toiveiden ja tarpeiden huomiointi
- tiedonkulku
- kasvatusyhteistyö, vanhempien jaksamisen tukeminen

3. Lapsen saama hoito ja ohjaus

- yksilöllisten tarpeiden huomioiminen
- lapsen toiveiden huomioiminen
- kokonaisvaltaisen kehityksen tukeminen

4. Purjeen työntekijöiden työskentelytavat

- kohtaaminen
- vuorovaikutus
- palautteen antaminen
- työssä tarvittava tietotaito

5. Toiminnan kehittäminen

- aamu- ja iltapäivätoiminnan kehittäminen
- toiminnan sisällön kehittäminen
- aamu- ja iltapäivätoiminnan sijainti (koulu, Purje, jokin muu)
- kuljetuksen järjestäminen

TAUSTATIEDOT

Rengastakaa oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai täydentäkää puuttuva tieto

A. Taustatietoja perheestä

1. Vastaajan siviilisäät

- a. naimaton
- b. naimisissa
- c. eronnut
- d. leski

2. Taloudessamme asuu?

- a. _____ aikuista
- b. _____ lasta, lasten syntymävuodet _____

3. Vanhempien työssäkäynti

1. äiti

- a. ei ole työelämässä
- b. päivätyö
- c. vuorotyö
- d. muu, mikä _____

2. isä

- a. ei ole työelämässä
- b. päivätyö
- c. vuorotyö
- d. muu, mikä _____

B. Taustatietoja Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnassa olevasta lapsesta

1. Lapsen ikä _____ vuotta

2. Tarvitseeko lapsenne alla olevissa toiminnoissa ohjausta enemmän kuin ikäisensä terve lapsi? Kuvailtaa, millä tavoin lapsenne tarvitsee ohjausta.

a. liikkumisessa

- 1. ei
- 2. kyllä, miten

b. päivittäisissä toiminnoissa
(ruokailu, pukeminen/riisuminen, WC-toiminnot)

1. ei
2. kyllä, miten

c. sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (itsensä ilmaisemisessa, leikissä, suhteessa muihin lapsiin ja aikuisiin)

1. ei
2. kyllä, miten

3. Tarvitseeko lapsenne enemmän valvontaa kuin ikäisensä terve lapsi?

1. ei
2. kyllä, miten

C. Taustatietoja hoidon tarpeesta

1. Lapseni on osallistunut Purjeen aamu- ja iltapäivätoimintaan ____ vuotta.

2. Monenako aamuna lapsenne tarvitsee toimintaa ennen koulun alkua?

- a. ei lainkaan
- b. 1-2 aamuna viikossa
- c. 3-5 aamuna viikossa
- d. säännöllisesti 5 aamuna viikossa
- e. satunnaisesti

2. Monenako iltapäivänä lapsenne tarvitsee toimintaa koulun loputtua?

- a. ei lainkaan
- b. 1-2 iltapäivänä viikossa
- c. 3-5 iltapäivänä viikossa
- d. säännöllisesti 5 iltapäivänä viikossa
- e. satunnaisesti

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

HYVÄT VANHEMMAT!

10.5.09

Opiskelen Savonia- ammattikorkeakoulun Iisalmen yksikössä sosionomiksi ja valmistun joulukuussa 2009. Teen opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnasta Iisalmissa. Tutkimuksessani tuotan tietoa, joka on Iisalmen kaupungin kehitysvammapalveluiden hyödynnettävissä pohdittaessa aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumista, toiminnan järjestämistapaa ja talouden suunnittelua.

Iisalmissa 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa tarjotaan erityishuoltona päiväkeskus Purjeessa. Osana opinnäytetyötäni kartoitan aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarvetta oheisella kyselylomakkeella. Kysely on nimetön ja luottamuksellinen. Haluan korostaa, että **vastauksenne on erittäin tärkeä**, jotta tulevaisuudessakin pystytään tarjoamaan aamu- ja iltapäivätoimintaa tarpeiden mukaisesti. Odotan, että tuotte myös rohkeasti esille toiminnan kehittämiseen liittyviä ajatuksia ja toiveita.

Pyydän, että palautatte täyttämänne kyselylomakkeen suljetussa vastauskuoressa lapsenne mukana Edvin Laineen koululle/päiväkotiin viimeistään perjantaina 15.5.09. Antamanne tiedon käsittely on luottamuksellista eikä henkilöllisyytenne tule ilmi missään tutkimuksen vaiheessa. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoan tutkimusaineiston polttamalla.

Toivon, että suhtaudutte myönteisesti kyselyyn. Tarvittaessa voitte soittaa minulle numeroon 050-5207034.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä!

Elina Puustinen

KYSELYLOMAKE

Rengastakaa oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai täydentäkää puuttuva tieto

A. Taustatietoja perheestä

1. Vastaajan siviilisääty

- a) naimaton
- b) naimisissa
- c) eronnut
- d) leski

2. Taloudessamme asuu?

- a) ____ aikuista
- b) ____ lasta, lasten syntymävuodet _____

3. Vanhempien työssäkäynti

a) äiti

- 1. ei ole työelämässä
- 2. päivätyö
- 3. vuorotyö
- 4. muu, mikä _____

b) isä

- 1. ei ole työelämässä
- 2. päivätyö
- 3. vuorotyö
- 4. muu, mikä _____

B. Aamu- ja iltapäivätoiminnan tarve

1. Lapseni täyttää/täytti 10 vuotta vuonna ____

2. 10 vuotta täytettyään lapseni

- a) tarvitsee aamu- ja iltapäivätoimintaa Purjeessa
- b) ei tarvitse aamu- ja iltapäivätoimintaa Purjeessa, koska

Mikäli ympyröitte kohdan b, voitte siirtyä viimeiseen kysymykseen

3. Monenako aamuna lapsenne tarvitsee toimintaa ennen koulun alkua?

- a) ei lainkaan
- b) 1-2 aamuna viikossa
- c) 3-5 aamuna viikossa
- d) säännöllisesti 5 aamuna viikossa
- e) satunnaisesti

4. Monenako iltapäivänä lapsenne tarvitsee toimintaa koulun loputtua?

- a) ei lainkaan
- b) 1-2 iltapäivänä viikossa
- c) 3-5 iltapäivänä viikossa
- d) säännöllisesti 5 iltapäivänä viikossa
- e) satunnaisesti

C. Taustatietoja mahdollisesti aamu- ja iltapäivätoimintaan tulevasta lapsesta

1. Lapsen ikä ____ vuotta

2. Tarvitseeko lapsenne alla olevissa toiminnoissa ohjausta enemmän kuin ikäisensä terve lapsi? Kuvailtaa, millä tavoin lapsenne tarvitsee ohjausta.

a) liikkumisessa

- 1. ei
- 2. kyllä, miten

b) päivittäisissä toiminnoissa (ruokailu, pukeminen/riisuminen, WC-toiminnot)

- 1. ei
- 2. kyllä, miten

c) sosiaalisessa vuorovaikutuksessa
(itsensä ilmaisemisessa, leikissä, suhteessa muihin lapsiin ja
aikuisiin)

1. ei
2. kyllä, miten

3. Tarvitseeko lapsenne enemmän valvontaa kuin ikäisensä terve lapsi?

- a) ei
- b) kyllä, miten

D. Aamu- ja iltapäivätoiminnan kehittämien

1. 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan
kehittämisessä on tärkeää huomioida, että

2. 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan tulee
sijaita

- a) Purjeessa
- b) Edvin Laineen koulussa
- c) jossakin muualla, missä

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

HYVÄT VANHEMMAT!

24.5.09

Opiskelen Savonia- ammattikorkeakoulun Iisalmen yksikössä sosionomiksi ja valmistun joulukuussa 2009. Teen opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnasta Iisalmissa. Tutkimuksessani tuotan tietoa, joka on Iisalmen kaupungin kehitysvammapalveluiden hyödynnettävissä pohdittaessa aamu- ja iltapäivätoiminnan asiakaslähtöisyyden toteutumista, toiminnan järjestämistapaa ja talouden suunnittelua.

Iisalmissa 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa tarjotaan erityishuoltona päiväkeskus Purjeessa. Osana opinnäytetyötäni kartoitan aamu- ja iltapäivätoiminnan tulevaisuuden tarvetta viikolla 20 lähettämälläni kyselylomakkeella. **Mikäli ette ole vielä vastannut kysymyksiini**, pyydän kohteliaimmin, että täyttäisitte lomakkeen ja lähettäisitte sen saamassanne vastauskuoressa Edvin Laineen koululle/päiväkodille **28.5.09** mennessä.

Mikäli olette jo vastannut kysymyksiini ja palauttanut lomakkeen, **kii-tän aktiivisuudestanne**. Vastauksenne ovat erittäin tärkeitä, jotta tulevaisuudessakin pystytään tarjoamaan aamu- ja iltapäivätoimintaa tarpeiden mukaisesti. Kutsun syksyllä 2009 Teidät kuulemaan tutkimukseni tuloksia opinnäytetyön esittelytilaisuuteen.

Toivon, että suhtaudutte myönteisesti kyselyyn. Tarvittaessa voitte soittaa minulle numeroon 050-5207034.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä!

Elina Puustinen

Sosiaalityön johtaja
Marja-Liisa Korhonen
Sosiaalipalvelukeskus
Kankaankatu 1B1
PL 10
74101 IISALMI

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

5.2.2009

Opiskelen Savonia -ammattikorkeakoulussa Iisalmen yksikössä sosiaalialan koulutusohjelmassa tavoitteenani valmistua sosionomiksi joulukuussa 2009. Teen opinnäytetyönä tutkimuksen 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnasta Iisalmessa. Kehitysvammahuollon johtaja, Anna-Liisa Kainulaisen kanssa olemme allekirjoittaneet opinnäytetyön ohjaussopimuksen 23.10.2008. Työtä ohjaavana opettajana toimii Mervi Tikkanen ja Anna-Liisa Kainulainen on lupautunut työelämän yhdyshenkilöksi opinnäytetyöprosessissa. Haen tutkimuslupaa opinnäytetyölleni sekä rahoitusta opinnäytetyöstä koituviin kuluihin (kopiointi ja mahdolliset postituskulut yhteensä noin 50 €).

Tutkimukseni tavoitteena on 10 vuotta täyttäneiden kehitysvammaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan kehittäminen Iisalmessa. Tutkimuksessani tuotan tietoa, joka on Iisalmen kaupungin kehitysvammapalveluiden hyödynnettävissä pohdittaessa palvelun asiakaslähtöisyyden toteutumista, toiminnan järjestämistapaa ja talouden suunnittelua. Asiakaslähtöisyyden toteuttamista ja kehittämistä varten kerään tutkimusaineistoa teemahaastattelulla. Tulevaisuuden määrällistä tarvetta kartoitan suorittamalla kyselyn.

Lähetän ohessa luettavaksenne tutkimussuunnitelmani. Kunnioitan tutkittavieni ihmisarvoa ja yksityisyyttä. En loukkaa heitä, enkä saata kysymyksilläni harhaan. Turvaan tutkimukseni eri käänteissä saadun tiedon luottamuksellisuuden ja anonymiteetin. (ohessa yhteystiedot).

Iisalmessa 5.2.2009

Elina Puustinen

Yhteystiedot:

Elina Puustinen
Mäntyniementie 150
74140 Iisalmi
puh. 050-5207034
e-mail: elina.puustinen@iisalmi.fi

Opinnäytetyön ohjaaja
Mervi Tikkanen
Haukisaarentie 2
74130 Iisalmi
puh. 044-7856627
e-mail: mervi.tikkanen@savonia.fi



Päätöspvm.
20.2.2009

Viranhaltija	sosiaalityön johtaja	Pykälä	10/2009
Palveluyksikkö	Sosiaalipalvelukeskus	Dnro	0/0
Toimielin	Perusturvalautakunta	Päätösluokka	0005
Asiaotsikko	Opinnäytetyö/Puustinen Elina/Kehitysvammaisten päiväkeskus Purjeen aamu- ja iltapäivätoiminnan kehittäminen		
Päätösteksti (sis. mahdollisen valmistelijan esi- tyksen)	Elina Puustisen on lähettänyt 5.2.2009 päivätyn tutkimuslupa-anomuksen. Anomuksen liitteenä on opinnäytetyösuunnitelma. Tutkimusluvan lisäksi anomus sisältää avustusanomuksen opinnäytetyön ko- piointi ja postituskuluihin 50 euroa.		
Päätös	Myönnetään anottu tutkimuslupa edellyttäen, että tutkimuksen suorittamisessa noudatetaan salassapitosäädöksiä sekä, että tutkimuksen suorittaja luovuttaa sosiaalivirastolle yhden kappaleen tutkimusta maksutta. Tutkimuksen monistus. yms. kustannuksia suoritetaan 50 euroa, koska tutki- mus hyödyttää suoraan sosiaalipalvelukeskuksen oman yksikön toiminnan (päiväkeskus) kehittämistyötä. Kustannukset suoritetaan kehitysvammahuol- lon hallinnon kustannuspaikalta.		
Peruste			
Nähtävilläolo	sosiaalivirasto 23.2.2009		
Muutoksenhaku	Ei muutoksenhakuoikeutta		
Tiedoksi	Anna-Liisa Kainulainen, Marja-Leena Meriläinen		
Tiedoksi ltk	Perusturvalautakunta		
Saaja	Elina Puustinen		
Valmistelija ja yhteystiedot	Marja-Liisa Korhonen		
Allekirjoitus ja Nimenselvennys	Marja-Liisa Korhonen sosiaalityön johtaja		

PURJEEN AAMU- JA ILTAPÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASPROSESSI

